

Référence de document :	CASES NUMERIQUES-RAPPORT-DIAGNOSTIC-2.0
Date dernière révision :	29/07/2015
Version :	2.0
Statut :	Validé
Confidentialité :	Contrôlée
Nombre de pages :	45

## PROJET CASES NUMERIQUES

### Diagnostic : état des lieux des Espaces Publics Numériques à l'étranger et en Nouvelle-Calédonie

Validation			
Rôle	Nom	Date	Visa
Rédacteur	Chloé REISER	29/06/2015	X
Contrôleurs	Bruno FERRANDIS	29/07/2015	X
	Georges WAPAE	03/08/2015	X

Évolution		
Version	Date	Description des mises à jour
1.0	29/06/2015	Création du document
2.0	29/07/2015	Relecture et corrections

# Sommaire

<b>1. PREAMBULE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTATION DU DOCUMENT .....</b>	<b>5</b>
2.1 OBJET DU DIAGNOSTIC .....	5
2.2 METHODOLOGIE UTILISEE .....	6
2.3 PAYS ETUDIES ET LISTE DES ENTRETIENS REALISES .....	6
2.4 REFERENCES DOCUMENTAIRES .....	7
<b>3. CONTEXTES TERRITORIAL ET NUMERIQUE DE LA NOUVELLE-CALEDONIE .....</b>	<b>8</b>
3.1 CONTEXTES DES TERRITOIRES ETUDIES : OU SITUER LA NOUVELLE-CALEDONIE ? .....	8
3.1.1 <i>Situation démographique</i> .....	8
3.1.2 <i>Situation économique</i> .....	8
3.1.3 <i>Situation géographique</i> .....	9
3.1.4 <i>Typologie des connexions Internet</i> .....	9
3.2 BESOINS DES POPULATIONS EN NOUVELLE-CALEDONIE EN MATIERE DE NUMERIQUE .....	10
<b>4. ELEMENTS DE DEFINITION ET ENJEUX DE CREATION .....</b>	<b>12</b>
4.1 QU'ENTEND-T-ON PAR ESPACE PUBLIC NUMERIQUE ? .....	12
4.2 ENJEUX DES ESPACES PUBLICS NUMERIQUES .....	12
4.3 POPULATIONS CIBLES ET LIEUX D'IMPLANTATION .....	13
4.3.1 <i>Public visé</i> .....	13
4.3.2 <i>Territoires d'implantation</i> .....	14
4.3.3 <i>Implantation locale</i> .....	15
4.3.4 <i>Structures d'accueil</i> .....	15
4.3.5 <i>Expériences de mobilité</i> .....	16
<b>5. STRATEGIE DE MISE EN ŒUVRE .....</b>	<b>17</b>
5.1 INSCRIPTION DANS UNE POLITIQUE PUBLIQUE .....	17
5.2 TEMPORALITE DES PROGRAMMES .....	18
<b>6. MODE DE GOUVERNANCE ET PARTENARIATS .....</b>	<b>19</b>
6.1 GESTION DE L'ESPACE PUBLIC NUMERIQUE .....	19
6.2 PILOTAGE DU RESEAU D'ESPACES PUBLICS NUMERIQUES .....	19
6.2.1 <i>Appartenance ou non de l'espace à un réseau</i> .....	19
6.2.2 <i>Typologies de la gestion du réseau</i> .....	20
6.2.3 <i>Suivi de l'activité des EPN appartenant au réseau</i> .....	20
6.3 IMPORTANCE DES PARTENARIATS .....	21
<b>7. L'ANIMATION, UN ENJEU HUMAIN NON NEGLIGEABLE .....</b>	<b>22</b>
7.1 EQUIPE D'ANIMATION .....	22
7.2 RECRUTEMENT DES ANIMATEURS .....	22
7.3 MISSIONS DE L'ANIMATEUR .....	23
7.3.1 <i>Du simple encadrement à la formation de l'utilisateur</i> .....	23
7.3.2 <i>Entretenir la structure : suivi, promotion et maintenance</i> .....	23
7.4 FORMATION DES ANIMATEURS .....	24
7.5 ANIMATION DU RESEAU D'ANIMATEURS .....	25
7.5.1 <i>Structure responsable du réseau d'animateurs</i> .....	25
7.5.2 <i>Différents moyens d'animer le réseau d'animateurs</i> .....	25
<b>8. DES SERVICES QUI REPENDENT AUX USAGERS .....</b>	<b>26</b>

8.1	SERVICES PROPOSES .....	26
8.2	FONCTIONNEMENT DE L'ESPACE.....	27
8.2.1	<i>Horaires d'ouverture</i> .....	27
8.2.2	<i>Accès aux postes</i> .....	27
8.3	FREQUENTATION ET USAGES.....	28
8.3.1	<i>Publics majoritaires des EPN</i> .....	28
8.3.2	<i>Principaux usages</i> .....	28
<b>9.</b>	<b>DES INFRASTRUCTURES A PENSER EN ADEQUATION AVEC LES SERVICES ET LES USAGES.....</b>	<b>29</b>
9.1	LOCAL.....	29
9.1.1	<i>Bâtiment et signalétique</i> .....	29
9.1.2	<i>Taille et aménagement de l'espace intérieur</i> .....	29
9.1.3	<i>Infrastructure réseau et connexion Internet</i> .....	30
9.1.4	<i>Raccord à l'eau et à l'électricité</i> .....	31
9.2	EQUIPEMENT INFORMATIQUE.....	31
9.2.1	<i>Postes informatiques</i> .....	31
9.2.2	<i>Equipements périphériques</i> .....	32
9.2.3	<i>Pratiques spécifiques concernant l'équipement informatique</i> .....	32
9.2.4	<i>Logiciels et outils de gestion de l'animateur</i> .....	33
9.3	SECURISATION DU MATERIEL .....	33
9.3.1	<i>Risques de vol</i> .....	33
9.3.2	<i>Sécurité informatique</i> .....	34
9.4	MAINTENANCE, UNE VRAIE QUESTION.....	34
<b>10.</b>	<b>BUDGET, FINANCEMENT ET MODELE ECONOMIQUE : INSISTER SUR LA VIABILITE DE LA STRUCTURE... 35</b>	<b>35</b>
10.1	QUI FINANCE ET COMMENT ? .....	35
10.2	COUTS D'INVESTISSEMENT .....	35
10.3	COUTS DE FONCTIONNEMENT .....	36
10.3.1	<i>Coût de fonctionnement global</i> .....	36
10.3.2	<i>Rémunération de l'animateur</i> .....	37
10.3.3	<i>Coût de la connexion Internet et de la maintenance</i> .....	37
10.4	MODELE ECONOMIQUE DE L'EPN : UN SERVICE TOTALEMENT GRATUIT ?.....	38
<b>11.</b>	<b>CADRE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>39</b>
11.1	CHARTRE ET LABEL .....	39
11.1.1	<i>Avantages du label pour les structures</i> .....	39
11.1.2	<i>Garanties du label pour le public</i> .....	40
11.1.3	<i>Exclusion du label</i> .....	40
11.2	REGLEMENT INTERIEUR POUR LES ANIMATEURS ET LES USAGERS .....	40
<b>12.</b>	<b>PERSPECTIVES D'EVOLUTION : REFLECHIR A L'AVENIR .....</b>	<b>41</b>
12.1	FREINS RENCONTRES PAR LES STRUCTURES .....	41
12.2	PERTE DE VITESSE DE CERTAINS EPN .....	41
12.3	EVOLUTIONS POSSIBLES DES EPN .....	42
<b>13.</b>	<b>CONCLUSIONS ET ORIENTATIONS .....</b>	<b>44</b>
13.1	LIEUX D'IMPLANTATION .....	44
13.2	TYPOLOGIE A CHOISIR.....	44
13.3	SERVICES A DISPENSER.....	44
13.4	EQUIPEMENTS NECESSAIRES .....	44
13.5	ANIMATION DE QUALITE .....	45
13.6	GOUVERNANCE DU RESEAU .....	45
13.7	PARTENARIATS A ETABLIR.....	45
13.8	CHARTRE ET LABEL .....	45

## 1. Préambule

Dans le but de préparer les relais de croissance de demain et de répondre aux attentes de la population, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et ses partenaires institutionnels se sont engagés dans le développement du numérique en se dotant d'une stratégie commune, à moyen et long terme, par l'élaboration d'un Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN). Ce dernier a été construit durant deux années par l'ensemble de ses partenaires. Il a ensuite été présenté au congrès de la Nouvelle-Calédonie, qui a adopté ses orientations le 28 octobre 2013 par délibération.

L'un des objectifs majeurs du PSEN est de favoriser un accès équitable aux services numériques pour le plus grand nombre. Le numérique doit faciliter le partage du savoir et participer au désenclavement des zones les plus reculées. De surcroît, il doit éviter l'apparition d'une fracture numérique pérenne entre un centre urbain doté de moyens de télécommunications performants et des zones moins denses enregistrant des retards dans leurs infrastructures et leur accessibilité. Les objectifs sous-jacents sont donc de participer au rééquilibrage entre les territoires en Nouvelle-Calédonie et de favoriser leur développement économique et social.

Outre le déploiement de réseaux de télécommunications sur le territoire, la mise en place d'espaces publics numériques (EPN), visant à développer l'accès public et l'accompagnement à Internet pour tous les Calédoniens, constitue un moyen pour lutter contre cette fracture numérique et favoriser l'insertion des populations les plus en difficulté.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PSEN, la cellule économie numérique du secrétariat général du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie lance le projet de création de cases numériques, des espaces publics numériques labellisés et adaptés au contexte territorial calédonien. Le gouvernement a identifié ce projet comme étant prioritaire en matière d'aménagement du territoire dans sa déclaration de politique générale.

## 2. Présentation du document

### 2.1 Objet du diagnostic

Le présent document établit un état des lieux des dynamiques existantes en matière d'espace public numérique. Il a été réalisé à travers l'étude de différentes expériences inventoriées à l'étranger et sur le territoire calédonien.

Ce diagnostic a pour objectifs de :

- Recenser les bonnes pratiques et les problématiques rencontrées par les différentes structures étudiées ;
- Capitaliser et valoriser ces expériences en rédigeant des orientations et préconisations.

Il est également une étape préalable à la rédaction du guide de mise en œuvre des futures cases numériques qui définira leurs caractéristiques.

## 2.2 Méthodologie utilisée

Ce diagnostic s'appuie sur un travail préparatoire de recherche documentaire sur les espaces publics numériques réalisé à partir de sources variées : articles de presse, sites Internet d'espaces publics numériques, rapports et publications, chartes, cahiers des charges et appels à subventions en ligne.

Après une revue générale des différents espaces publics numériques, des entretiens ont été menés avec les responsables des expériences jugées les plus abouties, les plus proches du contexte territorial calédonien ou encore présentant des spécificités intéressantes. L'enquête s'est déroulée soit par entretien individuel, soit par entretien téléphonique ou Skype. Enfin, pour des problématiques d'emploi du temps ou de linguistiques, des questionnaires ont été envoyés par courriel à certains acteurs.

Chaque entretien ou retour de questionnaire a permis de réaliser des fiches descriptives des territoires étudiés au cours de la recherche documentaire, et de produire un travail d'analyse. Un tableau comparatif a également été établi pour confronter les expériences les plus intéressantes selon des critères choisis.

## 2.3 Pays étudiés et liste des entretiens réalisés

Les territoires étudiés lors de la recherche documentaire et ayant fait l'objet de fiches détaillées sont les suivants (classés par régions du monde) :

- **Europe** : France (*Cyber-Base, Maison de Services Au Public*), Corse (*Point d'Accès Multimédia*), Bretagne (*Cybercommune*), Grand Dijon (*Espace Public Numérique*), La Nièvre (*Kiosques Numériques*), La Réunion (*Cybercase*), Belgique (*Espace Public Numérique*), Espagne (*Telecentro*), Luxembourg (*Internetstuffen*) ;
- **Amérique du Nord** : Canada (*Centre d'Accès Communautaires Internet*) ;
- **Amérique du Sud** : Mexique (*Centros Comunitarios Digitales*) ;
- **Asie** : Vietnam (*Rural telecentres*), Inde (*Community Information Centre*), Philippines (*Community eCentre*) ;
- **Afrique** : Sénégal (*Cybercase*), Afrique subsaharienne francophones (*Programme d'Appui au Désenclavement Numérique*) ;
- **Océanie** : Vanuatu (*Campus Numérique Francophone*), Samoa (*telecentres*), Fidji (*Government Community Telecentre*).

Les entretiens ayant été menés à l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie sont recensés dans le tableau suivant :

EPN et territoire	Personne interrogée	Type d'entretien mené
PAM de la Corse	Coordinatrice du réseau d'EPN de la région	Par Skype
Kiosques numériques de la Nièvre	Chef du service Accompagnement au numérique au Conseil départemental	Par courriel
Cyber-bases et Maisons de Services Au Public de la France	Responsable du pôle accompagnement aux usages numériques de la Caisse des Dépôts	Par téléphone
Campus Numériques Francophones du Vanuatu	Directrice de l'antenne de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) à Port Vila	Par Skype
Espaces Publics Numériques de Wallonie	Chargé de mission et formateur au pôle Ressources et Diffusion du centre de formation Technofutur TIC	Par courriel
Telecentres de Fidji	Ingénieur informatique au Ministère des	Par courriel

	télécommunications de la République	
Telecentros d'Espagne	Responsable du réseau de telecentros en Catalogne	Par courriel

Les entretiens menés en Nouvelle-Calédonie sont recensés dans le tableau suivant :

Organisme	Personne rencontrée	Type d'entretien mené
Observatoire du Numérique	Directrice	Face à face
Ville de Nouméa	Agent du service vie des quartiers	Face à face
Cyberbase de l'association Fédération des Œuvres Laïques	Secrétaire général et animatrice	Face à face
Province Nord	Directeur de la culture	Téléphonique
Ville de Poya	Adjoint au maire	Téléphonique
Ville de Houailou	Maire	Téléphonique
Ville de Koné	Bibliothécaire	Téléphonique
Ville de Pouembout	Animatrice	Téléphonique
Province des Iles Loyauté	Agent de la direction des systèmes d'information Directeur de la Jeunesse, des Sports et Loisirs Réfèrent cybertribus de la direction de la Jeunesse, des Sports et Loisirs Animateur du cyberspace mobile	Face à face
Association AJI	Animatrice	Face à face

## 2.4 Références documentaires

---

Le diagnostic s'appuie sur les documents suivants :

- Le Plan Stratégique pour l'Economie Numérique ;
- Les différentes fiches pays détaillées ;
- Le tableau comparatif de type Benchmark ;
- L'annuaire des personnes contactées.

## 3. Contextes territorial et numérique de la Nouvelle-Calédonie

### 3.1 Contextes des territoires étudiés : où situer la Nouvelle-Calédonie ?

Dans le cadre du diagnostic, des projets d'espaces publics numériques ont été étudiés dans près d'une vingtaine de territoires répartis dans le monde.

Parmi ces derniers, une dizaine d'expériences aux échelles départementale, régionale et nationale ont été retenues<sup>1</sup> : la Bretagne, la Corse, Grand Dijon, La Réunion, La Nièvre, l'Afrique, le Vanuatu, Fidji et la France. Ces dernières ont été analysées dans le but de réaliser de situer la Nouvelle-Calédonie par rapport aux autres territoires étudiés.

#### 3.1.1 Situation démographique

Territoire	La Nièvre	Grand Dijon	Vanuatu	NC	Corse	La Réunion	Fidji	Bretagne	France
Nb d'hab. en 2014	214 303	253 000	266 937	268 767	322 120	843 617	903 207	3 273 343	Plus de 65 millions
Superficie en km <sup>2</sup>	6 817	240	12 200	18 575	8 680	2 512	18 270	27 208	640 679
Densité hab./km <sup>2</sup>	32	1054	22	15	37	336	50	120	102

La population de la Nouvelle-Calédonie est située entre celle du Vanuatu et de la Corse. La densité de population y est particulièrement faible (15 hab. /km<sup>2</sup>), beaucoup plus qu'à Tahiti ou que dans les départements d'Outre-mer français.

De plus, la population calédonienne est très inégalement répartie sur le territoire : la province Sud regroupe près de trois quarts de la population contre 20 % en province Nord et moins de 10 % dans les îles Loyauté. Nouméa compte environ 100 000 habitants.

#### 3.1.2 Situation économique

Territoire	Vanuatu	Afrique	Fidji	La Réunion	La Nièvre	Corse/Bretagne	NC	France
PIB/hab. en 2012 (XPF)	327 000	366 000	517 080	2,1M	2,4M	3,0M	3,3M	3,6M

En 2012, le Produit Intérieur Brut (PIB) par habitant de la Nouvelle-Calédonie est située en deuxième place par rapport aux territoires étudiés. Il est proche de celui de la France, légèrement plus élevé que celui des régions métropolitaines comme la Corse ou la Bretagne, et loin devant les petits états insulaires de Fidji ou du Vanuatu.

<sup>1</sup> Ces expériences apportaient les informations les plus complètes sur tous les aspects étudiés permettant une analyse la plus exhaustive possible.

Le PIB par habitant de la Nouvelle-Calédonie reflète un niveau de vie de ses habitants important. A titre de comparaison, le PIB monde par habitant est de 1,2M XPF.

### 3.1.3 Situation géographique

Territoires	Insulaire	Tribal	Rural	Suburbain	Urbain
<b>NC</b>	X	X	X	X	X
<b>Vanuatu</b>	X	X	X		X
<b>Fidji</b>	X	X	X		X
<b>Corse</b>	X		X	X	X
<b>La Réunion</b>	X		X	X	X
<b>Nièvre</b>			X	X	X
<b>Bretagne</b>			X	X	X
<b>Grand Dijon</b>			X	X	X
<b>France</b>	X		X	X	X
<b>Afrique</b>		X	X	X	X

La Nouvelle-Calédonie a un contexte territorial particulier. Elle présente des caractéristiques dues à son insularité, tout comme à Fidji, en Corse et à la Réunion. Elle est majoritairement tribale et rurale même si certains territoires peuvent être qualifiés de « suburbains » comme les communes de la zone VKP - Vook (Voh), Kohnê (Koné) et Pwëbuu (Pouembout). Les territoires urbains sont limités à Nouméa et sa banlieue (le grand Nouméa).

Ainsi, la Nouvelle-Calédonie est à la fois géographiquement proche d'une région insulaire et rurale métropolitaine comme la Corse ou d'un état archipélagique et tribal comme le Vanuatu ou Fidji, ses voisins dans le Pacifique.

### 3.1.4 Typologie des connexions Internet

Territoires	Afrique	NC, Vanuatu, La Réunion,	Corse, Bretagne, Nièvre, Fidji, Grand Dijon
<b>Connexion Internet</b>	Débit faible	Haut débit (ADSL)	Très haut débit (4G/Fibre)

La Nouvelle-Calédonie est classée parmi les pays disposant du haut débit. En effet, le territoire est pour le moment très inégalement desservi par le réseau de transport optique (le programme d'aménagement vient de débiter) et les différences restent encore trop fortes entre les zones urbanisées et leurs périphéries et les zones rurales et petites îles pour classer la Nouvelle-Calédonie parmi les pays disposant du très haut débit. L'accès au réseau ADSL et mobile 3G sont les plus répandus.

Pour la Nouvelle-Calédonie, l'année 2015 est marquée par le déploiement conjoint de la 4G et de la fibre optique sur l'ensemble du territoire par son opérateur de télécommunications l'Office des Postes et Télécommunications (OPT).

### 3.2 Besoins des populations en Nouvelle-Calédonie en matière de numérique

Les Calédoniens sont plutôt bien équipés en technologies numériques même s'il existe un décalage certain avec les habitants de la France. Par exemple, 46 % des ménages calédoniens disposent d'un accès Internet à domicile contre 75 % en métropole<sup>2</sup>.

Les téléphones portables sont plus répandus que les ordinateurs ; 92 % des foyers calédoniens ont un téléphone mobile contre 72% équipés d'un ordinateur portable ou fixe.

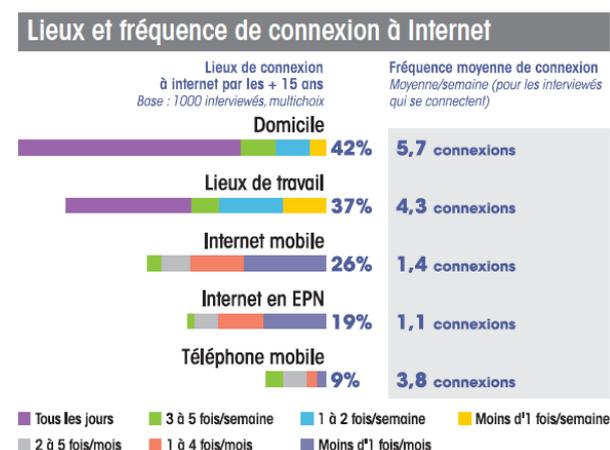
Les principaux usages de la population calédonienne recensés dans le baromètre du numérique sont les suivants :

- Des usages classiques pour communiquer et s'informer (courriel, réseaux sociaux, chaînes d'information locales ...) ;
- Des usages culturels (téléchargement, streaming...) ;
- Des usages interactifs et transactionnels (achats ou jeux en ligne) ;
- Des usages créatifs (montages photo et vidéo).

Aujourd'hui, les usages se diversifient et suivent l'évolution des technologies (Smartphones, tablettes).

Il existe néanmoins de fortes disparités en termes d'usages et d'accès à Internet et aux technologies numériques au sein de la population entre les zones urbanisées et les zones rurales ou tribales, entre la province Sud et la province Nord, et enfin, entre l'ouest et l'est de la grande terre. Si l'on prend l'exemple de la connexion à Internet à domicile, 57 % des ménages habitant dans une commune du Grand Nouméa sont connectés contre 24% des ménages de la région nord-est et 22 % des ménages des îles. Les ménages résidant en tribu ne sont que 14 % à être connectés. On observe les mêmes disparités concernant l'équipement en ordinateur. Les taux les plus faibles d'équipement sont observés dans les îles (54 %) et dans les tribus (59 %) tandis que les taux les plus élevés sont localisés dans le Grand Nouméa et dans le nord-ouest.

Ces disparités permettent de parler de « fracture numérique » en Nouvelle-Calédonie. Cette fracture numérique vient révéler des inégalités déjà existantes au sein de la population calédonienne qui sont d'ordre à la fois économique, géographique, culturelle et intergénérationnelle. Les coûts d'abonnement et d'équipement sont cités comme le frein principal pour les ménages les plus pauvres. Les contraintes d'accessibilité aux réseaux et l'enclavement sont d'autres raisons citées notamment par les résidents des provinces Nord et des îles. La méconnaissance et le manque d'information ont été évoqués par des ruraux, des Wallisiens et des Tahitiens. Enfin, le désintérêt ou la non-utilité sont évoqués par des cadres et des retraités.



Les contraintes d'accessibilité aux réseaux et l'enclavement sont d'autres raisons citées notamment par les résidents des provinces Nord et des îles. La méconnaissance et le manque d'information ont été évoqués par des ruraux, des Wallisiens et des Tahitiens. Enfin, le désintérêt ou la non-utilité sont évoqués par des cadres et des retraités.

A travers l'enquête quantitative, il est constaté que les EPN pallient le manque d'équipement à domicile observé en région nord-est et dans les îles, ainsi que dans les tribus.

<sup>2</sup> D'après l'étude quantitative menée en 2011 par I-Scope en partenariat avec l'Observatoire du numérique de Nouvelle-Calédonie. Publication dans le Baromètre du numérique dans la partie sur la mesure des usages et non-usages des citoyens calédoniens, 2012.

Par exemple, 19 % des plus de 15 ans interrogés se connectent dans des espaces publics numériques, à une fréquence moyenne de 1,1 fois par semaine. Ce sont donc des outils permettant de lutter contre la fracture numérique.

## 4. Eléments de définition et enjeux de création

### 4.1 Qu'entend-t-on par Espace Public Numérique ?

Dans le cadre de cette étude, on désigne par espace public numérique, dits EPN, une structure d'accueil :

- A vocation non lucrative ;
- Ouverte au public ;
- Visant principalement l'initiation aux outils numériques et aux technologies de l'information ;
- Et proposant un accompagnement par un animateur présent sur le site.

Ainsi, tous les espaces privés de type cybercafés dans lesquels des ordinateurs sont mis à la disposition de la clientèle pour accéder à Internet sortent du périmètre de ce diagnostic.

Il existe un grand nombre d'appellations pour désigner ces espaces publics numériques : *Télécentres* en Espagne, à Fidji ou à Samoa, *Centres d'accès communautaires à Internet* au Canada, *Centres communautaires numériques* au Mexique, *Centres d'information communautaires* en Inde, *Cybercase* au Sénégal ou à la Réunion, *Cybercommunes* en Bretagne ou encore *Points d'accès multimédia* en Corse.

Sur le seul territoire calédonien, sont dénombrés près de cinq termes différents pour désigner les EPN : cyber-base (du nom du label de la Caisse des Dépôts) pour les EPN de la ville de Nouméa ou du nord de la grande terre, cybercase, Cyberspace mobile ou encore cybertribu pour ceux des îles Loyauté.



Ces dénominations variées sont la preuve d'une grande diversité de structures permettant l'appropriation des technologies numériques par le plus grand nombre. Du simple lieu d'accès libre à Internet sous la surveillance d'un animateur-gestionnaire à des structures proposant des activités d'initiation ou de perfectionnement aux outils numériques par le biais d'ateliers collectifs, les EPN recouvrent des réalités diverses.

Cependant et afin d'offrir une meilleure lisibilité aux Calédoniens, une terminologie commune des EPN du territoire semble appropriée.

### 4.2 Enjeux des Espaces Publics Numériques

L'identification des enjeux de création des espaces publics numériques intervient en amont du projet. Ils sont souvent déterminés par le politique et font partie d'une stratégie clairement identifiée.

L'enjeu à l'origine de la grande majorité des projets d'espaces publics numériques est la **réduction de la fracture numérique**. Dans les dix études de cas retenues, l'enjeu de lutte contre l'exclusion numérique est toujours présent, parfois sous-entendu (« Démocratiser l'accès à Internet » en

Afrique, « Faciliter l'accès aux technologies de l'information et de la communication au grand public » pour la Bretagne), le plus souvent clairement énoncé.

L'enjeu de **rééquilibrage territorial** est souvent évoqué en seconde place pour la création des EPN et vient compléter celui de « rééquilibrage social » sur le plan géographique. Le développement d'espaces publics numériques participe au rééquilibrage territorial entre territoires dotés et territoires défavorisés de plusieurs manières. Sur le plan matériel, la mise en place de telles structures permet généralement d'assurer une couverture plus équitable du réseau Internet. Ce type de projet est aussi souvent l'occasion de développer des espaces jugés « en retard » sur le plan économique et social. A la Réunion par exemple, le programme cybercases a, en plus de l'enjeu de démocratisation des technologies numériques, l'objectif d'assurer un accès Internet à tous en dehors des principaux pôles urbains.

L'enjeu de **développement économique local** est lié à celui de rééquilibrage territorial. En effet, les EPN sont, dans certains espaces, destinés à devenir de véritables centres de ressources et de valorisation des territoires. Les EPN participent non seulement à l'élaboration de projets économiques locaux dans des domaines variés mais aussi au développement de la filière TIC sur le territoire. C'est le plus souvent un objectif à atteindre venant dans un second temps. En Afrique, les centres ADEN sont d'abord créés pour permettre l'accès de tous à Internet et la maîtrise des outils numériques, l'objectif à terme étant d'encourager la production de contenus africains sur Internet. L'idée de positionner la Réunion comme plate-forme d'excellence en matière de technologies numériques de la zone Océan Indien est une des perspectives lointaines du projet.

Enfin, la **favorisation du lien social** et l'**encouragement à la participation citoyenne** de la communauté font partie des objectifs cités. En effet, en Corse, les EPN sont conçus avant tout comme des outils pour mieux intégrer les citoyens à la vie locale, leur permettre de participer aux débats politiques locaux ou encore d'échanger des informations.

En Nouvelle-Calédonie, les enjeux de développement numérique, de lutte contre la fracture numérique et de rééquilibrage territorial (un terme à l'origine de la plupart des politiques publiques du gouvernement de Nouvelle-Calédonie) sont ceux identifiés.
---

### 4.3 Populations cibles et lieux d'implantation

---

C'est souvent en fonction de l'enjeu prioritaire énoncé que le public cible est déterminé, ainsi que le lieu d'implantation des EPN.

#### 4.3.1 Public visé

L'enjeu partagé des espaces publics numériques étant de lutter contre la fracture numérique, les publics visés prioritairement par ces espaces sont ceux « **éloignés du numérique** ». Il s'agit à la fois des personnes non équipées souvent pour des raisons socioéconomiques (demandeurs d'emploi, jeunes déscolarisés ou encore les femmes seules) ou de celles ne sachant pas se servir des outils informatiques parmi lesquelles les personnes âgées par exemple. En Wallonie, on parle de public « fragilisé ». En Afrique, le programme ADEN donne la priorité aux femmes et aux enfants jugés les plus fragiles et les plus éloignés d'Internet au sein de la communauté.

On note quelques types d'espaces publics numériques accueillant des publics spécifiques :

- Les espaces principalement tournées vers des enjeux éducatifs visent essentiellement les populations **scolaires et universitaires**. Au Vanuatu, l'objectif des campus numériques

francophones étant de former à distance et de donner une plus grande ouverture sur le monde grâce aux outils numériques, les publics visés sont les étudiants du secondaire et du supérieur, ainsi que leurs professeurs. A Fidji, ce sont aussi les écoliers qui sont prioritaires.

- D'autres EPN situés dans des espaces ruraux ciblent surtout les **agriculteurs**. C'est le cas en Inde et au Vietnam où les agriculteurs sont le public prioritaire du programme. Des services spécifiques leur sont proposés.
- En Nouvelle Calédonie, on remarque que la plupart des associations porteuses des espaces publics numériques sont des associations s'adressant en priorité aux **jeunes**. On pense à l'association AJI (Association Jeunesse Informatique), celle des jeunes de la tribu de Hnathalo à Lifou ou encore à l'association Omnisports à Poya. Les espaces publics numériques sont utilisés comme outil pour encadrer les jeunes, les accompagner dans la recherche d'un travail ou encore leurs donner la possibilité de s'exprimer à travers des activités culturelles.



Cependant, même si certains espaces numériques sont orientés prioritairement vers des publics spécifiques, la grande majorité des espaces publics numériques sont invités à accueillir **tous les types de public**, quels que soient leur âge, leur caractéristique ou leurs niveaux d'expérience avec les outils numériques (débutants et confirmés).

Il semble donc intéressant que les EPN calédoniens soient ouverts à tous les publics, tout en proposant des ateliers et activités spécifiques pour les publics jugés prioritaires dans leur lieu d'implantation.

#### 4.3.2 Territoires d'implantation

Les lieux d'implantation choisis pour les espaces publics numériques sont variables et dépendent là encore des enjeux et de la population cible.



De manière générale, il existe une grande majorité d'espaces publics numériques dans les **espaces ruraux les plus enclavés** ou dans des **territoires insulaires éloignés** en accord avec les objectifs de lutte contre la fracture numérique (ici « géographique ») des territoires étudiés. C'est le choix fait par la Région Corse qui a installé tous ses points d'accès multimédia dans des petites communes, très enclavées et éloignées des centres urbains. En

Afrique, le programme ADEN a fait le choix d'implanter ses centres dans des zones enclavées ; ce qui

a posé a posteriori des problèmes pour effectuer les travaux de maintenance entre des centres très éloignés les uns des autres.

N'ayant que très peu d'EPN déployés dans ce type de zone, notamment en tribu, la Nouvelle-Calédonie fait figure d'exception.

On trouve seulement quelques programmes d'EPN prioritairement implantés en zone urbaine, en France, en Belgique au Luxembourg ou en Nouvelle-Calédonie. Ces derniers sont le plus souvent situés dans des **quartiers défavorisés**. En France métropolitaine, un nombre important d'EPN sont installés dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville. A Nouméa, deux cyber-bases sont implantées à Rivière Salée par exemple.

En Nouvelle-Calédonie, le grand Nouméa est déjà bien pourvu en EPN. Il semble opportun de développer en priorité les zones enclavées « numériquement » et physiquement ; et ainsi, d'implanter des EPN dans les espaces ruraux, qui inclues les tribus, contexte particulier du territoire calédonien.

#### 4.3.3 Implantation locale

L'implantation locale de l'EPN au sein d'un territoire n'est pas anodine. Elle va déterminer par la suite la fréquentation de l'espace. Dans la majorité des cas étudié, on cherche souvent une **situation hyper-centrale**, à proximité de structures déjà bien fréquentées et facile d'accès.



En Nouvelle-Calédonie, le choix de l'implantation de l'EPN dépend souvent du local mis à disposition, qui n'est pas nécessairement à proximité d'emplacements fréquentés et/ou accessible. A titre d'exemple, la fréquentation de la cybertribu de l'association AJI à Lifou n'est pas optimale, en partie à cause de sa situation géographique, excentrée par rapport au centre commerciale et administratif de la commune de Wé.

En Nouvelle-Calédonie, le lieu de socialisation dans les villages est le marché, ou les espaces à proximité de la poste ou de la mairie. En tribu, le lieu de rencontre est plutôt la maison commune à côté de l'église et du plateau sportif contrairement à l'école, plus excentrée. Il paraît nécessaire que l'espace soit au centre de la tribu, à proximité de ces lieux, pour être fréquenté.

#### 4.3.4 Structures d'accueil

Les différentes structures d'accueil des espaces publics numériques recensées au cours du diagnostic sont les suivantes :

- Bâtiments scolaires (écoles, collèges, lycées) ;
- Locaux des collectivités ;
- Autres espaces publics : bibliothèques, médiathèques, maisons des jeunes et de la culture, centres sociaux, maisons de quartier, bureaux de poste ;
- Locaux associatifs respectant les normes d'accueil du public.

En Nouvelle-Calédonie, on trouve quasiment tous les cas de figure. En province Nord et pour la ville de Nouméa, les cyber-bases sont implantées dans les locaux d'association, dans les maisons municipales de quartier ou encore dans les médiathèques et bibliothèques du réseau Bernheim. A

Lifou, le Cyberespace mobile s'installe dans la cours des écoles primaires. A Houailou, les conseils des tribus sont favorables à l'implantation d'espaces publics numériques dans les maisons communes ; plusieurs maisons communes sont disponibles.

#### 4.3.5 Expériences de mobilité

Le diagnostic a permis de relever quelques expériences d'espaces publics numériques mobiles. En effet, l'itinérance semble adaptée à certaines situations extrêmes d'enclavement ou de manque de moyens financiers et humains en permettant la mutualisation de ces derniers. Cependant, ces dispositifs restent peu utilisés.

Les différents types de mobilité recensés sont les suivants :

- Soit **l'espace public numérique est entièrement mobile** ;
- Soit c'est **l'animateur qui se déplace avec du matériel informatique dans des locaux fixes**.

L'expérience la plus aboutie en la matière est celle des kiosques numériques de la Nièvre. Le département est divisé en dix zones, chaque animateur rayonne dans son secteur avec du matériel (PC portables, tablettes et matériel de connexion) et s'arrête, selon un programme prédéfini, dans un des 120 lieux identifiés sur le département. Les locaux sont en capacité d'accueillir un minimum de 12 personnes, ils sont reliés à Internet et mis à disposition temporairement par les propriétaires.



En Nouvelle-Calédonie, un Cyberespace mobile dit « Cybercaravane » a été mis en place à Lifou. Il se déplace chaque semaine dans une école d'un des cinq secteurs de l'île et, pendant les vacances scolaires ou le week-end, au sein des tribus pour des événements particuliers.

A Nouméa, on parle de cybermobiles pour désigner une mallette avec des tablettes et des PC portables que les cyber-bases de la commune se partagent. Cette mallette permet à l'animateur d'aller au plus près des habitants, au pied des bâtiments, pour

toucher d'autres publics. L'animateur rayonne dans le quartier, il identifie les besoins de la population et les lieux d'installation éventuels et propose des ateliers spécifiques.

Ces expériences de mobilité semblent bien correspondre à certains espaces enclavés de Nouvelle-Calédonie. Elles proposent des solutions d'une grande souplesse avec un nombre d'animateurs et des coûts d'équipement restreints. La mobilité permet de toucher les publics les plus éloignés et les moins mobiles en leur apportant les services au plus près de leur domicile.

## 5. Stratégie de mise en œuvre

### 5.1 Inscription dans une politique publique

La plupart des projets de création d'EPN s'inscrivent dans des politiques publiques nationales, régionales ou départementales de :

- Développement numérique ;
- Rééquilibrage territorial ;
- Développement social ;
- Développement culturel.

Le tableau ci-dessous recense plusieurs de ces politiques et leurs objectifs :

Territoire	Politique publique	Objectif	Echelle
Vanuatu	Pas de nom particulier	Développement de la francophonie	Internationale
Afrique	Projet d'Appui au Désenclavement Numérique (ADEN)	Développement numérique	Internationale
Fidji	Politique de développement de l'Internet à haut débit	Développement numérique	Nationale
La Réunion	Politique en faveur du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication	Développement numérique	Régionale
Corse	Politique d'accès public à Internet	Développement social	Régionale
Grand-Dijon	Volet « Technologies de l'information et de la communication »	Développement numérique	Agglomération
La Nièvre	Politique de déploiement du THD	Développement numérique	Départementale
France (CB)	Politique du comité interministériel pour la société de l'information	Développement numérique	Nationale

En Nouvelle-Calédonie, les différents programmes d'EPN menés à l'échelle des provinces dans le nord et les îles ont des objectifs de développement numérique des territoires. Pour la municipalité de Nouméa, l'objectif était celui de mener une politique active en matière de déploiement des nouvelles technologies, aujourd'hui, il s'agit surtout d'une politique sociale.

Pour rappel, le projet territorial de développement d'EPN, cases numériques, est inscrit dans la stratégie de développement du numérique du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et de ses partenaires institutionnels, le Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN).

## 5.2 Temporalité des programmes

Dans la plupart des cas, les programmes ont été marqués par quatre étapes :

- Une phase expérimentale avec quelques sites pilotes (jamais plus de 5) ;
- Une phase de déploiement du dispositif à plus grande échelle ;
- Une phase de consolidation et d'animation du réseau ;
- Et parfois, l'arrêt du projet.

Certains projets sont récents comme le Vanuatu ou Fidji lancés après 2010 ou encore la Wallonie en 2007, tandis que la plus grande partie des projets étudiés datent du début des années 2000 voire de la fin des années 1990 avec la Bretagne et son programme Cybercommune comme précurseur.

Dans la majorité des cas, les EPN sont en place depuis plus de 15 ans. Ces derniers ont eu le temps d'évoluer et de développer leur réseau. On note plus de 400 Cybercommunes en Bretagne. Dans la Nièvre, le dispositif Cyber-base lancé en 2004 a évolué vers des kiosques numériques, entièrement mobiles en 2012.

A contrario, d'autres ont périclité comme les centres d'accès communautaires à Internet au Canada ou encore un grand nombre de *telecentros* espagnols, fermés au moment de la crise internationale.

Territoire	Date de lancement	Nombre d'EPN en place	Nombre d'EPN/km <sup>2</sup>	Phase du projet
Bretagne	1998	400	14/1000	Consolidation
France (CB)	1999	1000	1,5/1000	Arrêt du projet (2014)
La Réunion	2001	21	8/1000	Consolidation
Corse	2001	20	2/1000	Consolidation
Grand Dijon	2003	17	70/1000	Consolidation
La Nièvre	2004	120	18/1000	Déploiement
Fidji	2011	26	1/1000	Déploiement
Vanuatu	2011	14	1/1000	Consolidation
France (MSAP)	2014	365	0,6/1000	Déploiement
Nouvelle-Calédonie	2005	15	0,8/1000	Toutes

En Nouvelle-Calédonie, on peut constater que le nombre d'EPN et leur densité sont parmi les plus faibles des territoires étudiés. De plus, les projets de mise en place d'EPN restent récents et se trouvent à des étapes différentes, expliqués par une disparité dans leur mise en œuvre.

Territoire	Date de lancement	Nombre d'EPN en place	Phase du projet
Nouméa	2005	9	Consolidation
Province Nord	2011	8 (4 encore actifs)	Arrêt du projet (2014)
Province des îles	2013	2	Déploiement

En effet, la ville de Nouméa souhaite consolider ses EPN et s'inscrire dans un réseau à l'échelle du territoire. La province Nord a la volonté de redynamiser rapidement ses espaces. Quant à elle, la province des îles Loyauté a lancé depuis peu son programme.

Au regard des différences notable entre les projets d'EPN calédoniens, il semble important de développer leur nombre et de faciliter leur mise en œuvre pour éviter d'accroître la fracture numérique.

## 6. Mode de gouvernance et partenariats

### 6.1 Gestion de l'Espace Public Numérique

Les différents types d'organisme s'occupant de la gestion administrative et financière d'un EPN sont :

- La communauté locale ou un animateur en autonomie ;
- Une association ;
- Une collectivité locale : commune, département, région, province, communautés de communes ;
- Un ministère de l'Etat ;
- Un partenariat entre ces différents acteurs.

Parmi ces différentes possibilités, le **partenariat entre une collectivité locale**, structure publique pérenne, **et une association**, est le mode de gestion le plus souvent rencontré et le plus efficace. C'est le choix fait en Bretagne où les Cybercommunes sont gérées soit par la commune, soit par une association, soit par un partenariat entre ces deux entités. Quant aux espaces ressources, seconde génération des Cybercommunes, ils sont gérés à une échelle supérieure par les communautés de communes ou les pays bretons. En Wallonie, chaque structure a son propre modèle de gouvernance même si plus de 60 % des EPN sont soutenus par une commune. Pour le programme africain ADEN, les associations retenues pour gérer le centre doivent être déjà bien implantées localement.

Le Vanuatu fait partie des modes de gouvernance originaux. En effet, c'est la communauté locale, assistée d'un technicien informatique et des professeurs et dirigeants des collèges et lycées, qui va gérer son espace en autonomie. A l'opposé, à Fidji, la gouvernance est beaucoup plus centralisée. Ce sont des agents du Ministère des télécommunications du gouvernement qui sont responsables de la gestion de chaque télécentre.

En Nouvelle-Calédonie, il existe différents cas de figure concernant la gouvernance :

- Des associations (ex : les cybertribus de la province des Iles Loyauté ou certaines cyber-bases de Nouméa) ;
- Des structures municipales (ex : ville de Nouméa, bibliothèques et médiathèques) ;
- Ou parfois même directement les provinces (ex : Cybercaravane à Lifou).

Il semble donc important de retenir la gestion par une structure publique locale pérenne en partenariat avec une association, organisation plus souple et mieux à même de comprendre les réalités du terrain.

### 6.2 Pilotage du réseau d'Espaces Publics Numériques

#### 6.2.1 Appartenance ou non de l'espace à un réseau

La grande majorité des espaces publics numériques étudiés appartiennent à un réseau de plusieurs espaces. Seuls les télécentres de Fidji fonctionnent de manière individuelle et autonome.

En Nouvelle-Calédonie, aucune animation du réseau d'EPN à l'échelle du territoire n'a été mise en place.

### 6.2.2 Typologies de la gestion du réseau

La plupart du temps, le réseau d'espaces publics numériques est coordonné par **une entité administrative supérieure**. C'est le cas pour la Corse, La Réunion et la Bretagne où la région pilote le réseau. Pour le programme africain ADEN, un comité de pilotage est créé dans chaque pays, co-présidé par l'ambassade de France et la Délégation Générale à l'Informatique du ministère des postes et de télécommunications.

L'autre option consiste à déléguer la coordination du réseau à **une association ou une institution publique ou privée**. A titre d'exemple, le réseau Cyber-base est coordonné par la Caisse des dépôts, une institution financière publique de l'Etat français. En Wallonie, le réseau régional d'EPN est géré par le centre de compétences TechnofuturTIC, créé par la région wallonne et financé par le gouvernement wallon et des fonds du FEDER (UE).

En Nouvelle-Calédonie, il n'existe pas véritablement de gouvernance du réseau à l'échelle du territoire. En province Nord, la gestion du réseau de Cyber-bases avait été déléguée à l'Office de développement de la Cyberculture, association qui a connu par la suite des difficultés de gestion. En province des Iles Loyauté, sa Direction des Systèmes d'Information est en charge du déploiement technique du dispositif cybertribus, tandis que sa Direction de la Jeunesse, des Sports et Loisirs (DJSL) s'occupe de démarcher les associations, mais aucun de ces acteurs ne se dit officiellement coordinateur du réseau.

La coordination du réseau d'EPN par une superstructure semble indispensable au bon fonctionnement et au maintien dans le temps des espaces publics numériques. Deux options sont ainsi envisageables pour le Nouvelle-Calédonie : soit gérer le réseau d'EPN via une structure publique comme la cellule économie numérique, soit déléguer ce rôle à une association. Dans ce dernier cas, l'association doit être solide sur les plans financier et administratif et pouvoir rendre des comptes fréquemment.

### 6.2.3 Suivi de l'activité des EPN appartenant au réseau

Pour la majeure partie des EPN, l'organisme responsable du réseau demande un **rapport d'activité annuel** de chaque structure avec des informations et des chiffres concernant la fréquentation de l'espace, les usages des utilisateurs, le nombre de certificats et diplômes informatiques dispensés ou encore l'utilisation du budget. En Corse, un rapport annuel d'activités pour chaque EPN est demandé, puis présenté lors d'une réunion bilan en présence de tous les animateurs du réseau. Les statistiques de l'ensemble des P@M du réseau sont réalisées à partir de ces rapports.

Dans certains territoires, des **visites** sont organisées dans les différentes structures pour vérifier le bon fonctionnement des EPN. A Fidji, les chefs d'établissement fournissent régulièrement des informations sur le télécentre par courriel et par téléphone. Les agents du Ministère visitent aussi régulièrement les espaces sans prévenir. Parfois, **aucun suivi** n'est demandé.

En Nouvelle-Calédonie, la DJSL de la province des Iles Loyauté a décidé de suspendre les financements aux associations qui ne rendaient pas de bilan annuel d'activité.

A minima, un rapport d'activité annuel de chaque EPN du réseau doit être exigé par l'organisme s'occupant de sa coordination. Des visites permettant de constater les réalités du terrain sont vivement encouragées.

### 6.3 Importance des partenariats

---

La plupart des personnes interrogées lors des entretiens soulignent l'importance du réseau de partenaires, notamment sur les ressources qu'ils peuvent apporter (financements, matériel, interventions dans les espaces...) ; que ces derniers soient locaux ou extérieurs au territoire, publics ou privés.

Ces partenaires peuvent s'avérer être des **établissements publics administratifs** comme le Pôle Emploi, la Sécurité sociale, les Impôts ou encore les Chambres de commerce et d'industrie locales. Au Vanuatu, l'Institut de Formation des Enseignants du Vanuatu (IFEV) est le partenaire local fort du projet. Il permet d'assurer le maintien des campus numériques francophones locaux en cas de disparition de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF).

Ces partenaires peuvent aussi être des **groupes privés**, comme les **opérateurs de télécommunications** ou les **entreprises de réseau**. C'est le cas à Fidji où les trois opérateurs de télécommunications du pays, Fidji Telecom, Digicel Fidji et Vodafone sont partenaires du programme. Ce sont parfois des petites entreprises locales comme dans la Nièvre où les partenaires des kiosques numériques sont des acteurs locaux de l'économie, du tourisme ou de la culture.

Des partenariats sont aussi établis avec des **associations spécialisées dans la recherche et la veille sur les Technologies de l'Information et de la Communication**. L'association CréaTIF, une revue en ligne par des responsables d'espaces publics numériques et la FING (Fédération Internet Nouvelle Génération), un think tank de prospective sur les transformations numériques, sont des partenaires du réseau des P@M corses.

Certains réseaux d'EPN réalisent même des partenariats avec d'**autres réseaux d'EPN** comme les EPN du Grand Dijon, partenaires du réseau d'EPN de Rhône-Alpes.

En Nouvelle-Calédonie, à l'exception de la Caisse des Dépôts dans le cadre du programme cyber-base aujourd'hui terminé, les partenariats sont peu développés.

<p>Le réseau de partenaires est nécessaire pour maintenir les EPN dans le temps, permettre leur assise territoriale, trouver des soutiens financiers ou techniques et diversifier les services. En Nouvelle-Calédonie, on peut penser à des partenaires comme l'OPT ou encore des organismes publics comme CapEmploi en province Nord ou la MIJ (Mission Insertion Jeune) en province Sud.</p>
--

## 7. L'animation, un enjeu humain non négligeable

### 7.1 Equipe d'animation

La constitution de l'équipe d'animation varie en fonction des programmes et, parfois, entre les EPN d'un même réseau.

Dans la plupart des EPN et ce, pour des questions essentiellement financières (l'animateur est le poste budgétaire de loin le plus important), on trouve **un seul animateur par espace**. Le programme cyber-base conseille le recrutement d'un animateur à temps plein pour un espace avec cinq postes de consultation. Dans les cas étudiés, seuls les EPN de Wallonie compte deux animateurs par espace.



Parfois, l'animateur est accompagné d'un **technicien qui se charge de la maintenance informatique** ou d'un **gestionnaire pour toute la partie administrative**. Dans les centres d'accès publics à Internet en Afrique, il y a un animateur/formateur et un technicien par espace. En Corse, l'équipe du P@M est composée d'un animateur et d'un chef de projet. Le cas du Vanuatu est particulier car la personne est uniquement technicien informatique.

L'animateur est occasionnellement aidé de **bénévoles** ou de **jeunes en stage**. C'est le cas en Bretagne où les Cybercommunes ne pourraient marcher sans le soutien des bénévoles.

En Nouvelle-Calédonie, l'animatrice de la cybertribu de Lucila à Lifou est assistée par les bénévoles de l'association AJI qui animent certains ateliers, tandis que l'animatrice de la FOL, cyber-base de Nouméa, est accompagnée d'une jeune fille du quartier en service civique<sup>3</sup>. Dans certaines cybertribus des Iles Loyauté, les animateurs sont bénévoles, ils s'investissent pour un temps mais partent dès qu'ils trouvent un travail rémunéré.

L'animateur est l'acteur clef du dispositif, il ne peut y avoir d'espace public numérique sans un animateur salarié par structure au minimum. Il participe à faire du lieu un véritable service public et marque ainsi sa différence avec un cyber-café. Idéalement, l'équipe d'un EPN serait constituée d'un responsable administratif, d'un ou plusieurs animateurs multimédia à dominante pédagogique et d'un technicien informatique.

### 7.2 Recrutement des animateurs

Il existe deux possibilités concernant le recrutement des animateurs des EPN :

- Soit la structure gérant l'EPN recrute l'animateur ;
- Soit l'organisme en charge du réseau s'occupe du recrutement.

<sup>3</sup> Dispositif français d'encouragement à l'engagement citoyen, « l'engagement de service civique » est destiné aux jeunes âgés de 16 à 25 ans, il est d'une durée de six à douze mois et est principalement financé par l'État.

A Fidji, on retrouve ces deux options :

- Soit l'école et le gestionnaire du Télécentre trouvent un animateur. Ce choix est soumis ensuite au Ministère ;
- Soit, si l'école ne fait pas de proposition, c'est le Ministère qui est chargé de trouver un candidat.

En Corse, l'animateur est choisi par l'association qui gère l'EPN, mais sa fiche de poste est déterminée par le Conseil régional.

Le Canada est un exemple intéressant concernant le recrutement des animateurs. En effet, le Ministère Industrie Canada en charge des CACI a mis en place un partenariat avec la direction de l'Emploi et du Développement social du gouvernement canadien dans le cadre de la « Stratégie emploi jeunesse ». L'objectif de ce partenariat est de proposer des stages aux jeunes Canadiens âgés de 15 à 30 ans comme animateurs dans les CACI pour leur permettre d'acquérir de l'expérience de travail et des compétences dans le domaine des TIC. Les jeunes sont sélectionnés sur dossier.

En Nouvelle-Calédonie, et notamment à Nouméa, ce sont les associations qui recrutent leur propre animateur même si la municipalité a un droit de regard sur le choix retenu.

## 7.3 Missions de l'animateur

---

### 7.3.1 Du simple encadrement à la formation de l'utilisateur

L'animateur a pour mission principale l'accompagnement des usagers dans leur découverte des outils numériques. Il doit pouvoir répondre à leurs questions et leur fournir une aide technique et pédagogique. Il peut aussi former les usagers et leur permettre d'acquérir des certificats de maîtrise des outils numériques. C'est le cas au Vanuatu où l'animateur fait passer le B2i, C2i, 3mi aux étudiants fréquentant les CNF. En Nouvelle-Calédonie, les missions de l'animateur sont les mêmes.

### 7.3.2 Entretenir la structure : suivi, promotion et maintenance

Dans certains EPN, on entend plus par animation la gestion quotidienne de la structure que l'accompagnement des usagers. L'animateur est alors en charge des rapports d'activité et autres papiers administratifs, de la maintenance de l'équipement informatique ou encore de la promotion des activités de l'EPN auprès des habitants. Pour les centres de Fidji, l'animateur est essentiellement chargé de l'entretien du parc informatique, même s'il peut assister les usagers s'ils en expriment le besoin.

Dans la majeure partie des EPN, les animateurs sont amenés à faire preuve de polyvalence. La responsable du réseau des P@M de Corse, souligne qu'« on en demande beaucoup aux animateurs d'EPN ».

En Nouvelle-Calédonie, pour la plupart d'entre eux les animateurs accompagnent et forment les usagers. Malgré tout, ils sont amenés à gérer les aléas techniques et organisationnels de leur espace.

Le profil idéal d'un animateur d'EPN serait le suivant :

- Il est originaire du territoire où est implanté l'EPN, il est dynamique ;
- Il est pédagogue, il détient si possible un diplôme dans le domaine de l'animation ;
- Il a des compétences techniques de premier niveau en informatique ;
- Il possède des connaissances en gestion administrative et financière.

## 7.4 Formation des animateurs

---

Trouver des animateurs capables d'une telle polyvalence n'est pas chose aisée. Dans beaucoup de territoires, des formations à destination des animateurs sont mises en place par les structures porteuses du projet.

Il existe différents types de formation :

- **Des formations continues ;**  
C'est le cas en Corse, où de 2005 à 2013, dans le cadre du plan Régional de formation de la CTC, les animateurs P@M ont pu suivre une formation continue à l'Université. L'objectif de cette formation était de leur permettre d'assumer pleinement la diversité des fonctions de médiation inhérentes au métier d'animateur (maîtrise technique et maîtrise en pédagogie et en animation). Les animateurs ont pu s'inscrire à l'examen national du C2i. Au-delà de l'acquisition du C2i, les animateurs ont également préparé un projet pédagogique lié à leurs activités. Toutes ces mesures ont permis aux structures de professionnaliser leurs salariés.
- **Des formations en amont de l'ouverture** de la structure ;  
En France, les animateurs reçoivent des formations pédagogique et technique à la Cité des Sciences avant l'ouverture d'une cyber-base.
- **Une association de ces deux types de formation.**  
Au Vanuatu, le technicien a une formation initiale à Port Vila pendant deux semaines, puis il a une formation complémentaire d'une semaine par an adaptée à son niveau.  
La grande majorité des animateurs font aussi preuve d'autoformation grâce à des tutoriels trouvés sur Internet ou encore en faisant de la veille internet pour se mettre à jour.

En Nouvelle-Calédonie, la province Nord avait donné la possibilité à des jeunes de suivre une formation en alternance pour obtenir un diplôme BP-JEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) avec une spécialité « techniques de l'information et de la communication », formation correspondant bien au métier d'animateur d'EPN. En effet, cette formation répondait à un besoin pressant de la province de trouver des animateurs qualifiés pour gérer les cyber-bases en cours de déploiement. Autre type de formation plus informelle, celle dispensée par l'Observatoire du numérique pour le réseau d'animateurs des cyber-bases de la ville de Nouméa. A chaque réunion de coordination mensuelle, un animateur propose un atelier clef en main aux autres membres du réseau.

La question de la formation des animateurs est une question complexe qui se pose avec une certaine acuité en Nouvelle-Calédonie, où le manque de compétences peut être un frein. Il paraît nécessaire que les structures employeuses stabilisent la situation des animateurs (emploi, salaire, diplôme...) et leur assurent une formation continue dispensée par une association ou par le gouvernement en interne. Il convient aussi de réfléchir à la mise en place de formations diplômantes dans les centres de formation ou même à l'université. Les jeunes qui viennent d'avoir leur bac et qui retournent en tribu sont particulièrement bien placés pour assurer la gestion de petits espaces.

## 7.5 Animation du réseau d'animateurs

---

La création d'un réseau réunissant les animateurs des différents EPN d'un même programme permet de :

- Partager son expérience ;
- Echanger des contenus et autres outils de travail ;
- Réfléchir aux nouveaux usages et services à développer ;
- Et même se former.

### 7.5.1 Structure responsable du réseau d'animateurs

La coordination du réseau d'animateurs est souvent assurée par la structure administrative en charge du réseau d'EPN. Cependant, cette structure délègue parfois le travail à une des associations du réseau qui fonctionne bien ou à une association extérieure qui va s'occuper spécialement de faire le lien entre les animateurs.

En Nouvelle-Calédonie, il y existe ces deux cas de figure. A Nouméa, c'est l'Observatoire du numérique de Nouvelle-Calédonie qui est en charge des réunions de coordination mensuelles et des séminaires annuels regroupant tous les animateurs de la ville. En province Nord, c'était l'Office de développement de la Cyberculture, une association payée par la province, qui gérait l'animation du réseau des cyber-bases. Enfin, pour la province des îles, l'association AJI est à la tête du réseau des cybertribus.

### 7.5.2 Différents moyens d'animer le réseau d'animateurs

Les différentes manières d'animer le réseau d'animateurs sont :

- De créer des **outils en ligne** comme des plates-formes collaboratives, des portails communautaires ou encore des forums réservés aux animateurs (ex : le site Africaden.org en Afrique, le portail communautaire cybercases.org à La Réunion).
- De planifier des **réunions de coordination** et des **rencontres régulières** entre les animateurs du réseau (ex : en Bretagne, les « Rencontres Cybercommunes » ou les « Rencontres-formations »).

<p>L'animation du réseau d'animateurs est jugée indispensable par tous les animateurs interrogés au cours des entretiens. Elle permet aux animateurs de s'appuyer sur des ressources techniques et pédagogiques démultipliées et d'échanger avec leur pair pour un enrichissement mutuel plutôt que de travailler de manière isolée.</p>
--

## 8. Des services qui répondent aux usagers

### 8.1 Services proposés

Il existe un très grand nombre de services proposés dans les EPN que l'on peut classer en trois ensembles (EPN calédoniens inclus) :

- Un tronc commun de services offerts dans tous les EPN ;
- Des services plus spécifiques (culturel, éducatif, administratif...) ;
- Des services considérés comme innovants.

Le tableau ci-dessous des territoires étudiés illustre ce classement :

Type de service	Service proposé	EPN
<b>Services basiques</b>	-Accès libre à Internet -Atelier d'initiation à Internet et à la bureautique -Atelier découverte des outils numériques -Jeux -Débats de société et sensibilisation aux risques des outils numériques	Cybercases à La Réunion
		Télécentres de Fidji
		Centres d'accès ADEN en Afrique
		Cyber-base de Pouembout
		Cybertribu de Hnathalo à Lifou
<b>Services complémentaires spécifiques</b>	-Création numérique (photo, vidéo, site Internet) -Services administratifs en ligne -Formation à distance -Certificats de maîtrise des outils numériques	CNF au Vanuatu
		Cyber-bases en France
		Cybercommunes de Bretagne
		La FOL à Nouméa
		Cybertribu AJI à Lifou
<b>Services innovants</b>	-Formation poussée aux nouveaux outils numériques (tablettes, Smartphones,...) -FabLab	P@M en Corse
		Kiosques numériques mobiles dans la Nièvre
		EPN du Grand Dijon
		Le Rex à Nouméa

Ces services sont mis à disposition des usagers :

- En accès libre ;
- En atelier de groupe ;
- En accompagnement personnalisé.

Les activités mises en place par l'animateur sont parfois réservées à des publics spécifiques :

- Les ateliers seniors : familiarisation aux outils numériques, création de boîte au lettre électronique ;
- Les ateliers scolaires : exercices en ligne, consultation de dictionnaires en ligne, certificats en ligne ;
- Les ateliers pour demandeurs d'emploi : réalisation de lettre de motivation et CV, consultation d'offres d'emploi en ligne, formation ;
- Les ateliers pour les handicapés : familiarisation aux outils numériques ;
- Les ateliers pour entrepreneurs : création de site internet...

Pour mettre en place certains services, il semble indispensable de s'appuyer sur son réseau de partenaires (voir partie 6.3).

Bien souvent, on observe une évolution de l'offre des EPN des services de base aux services les plus innovants. En effet, à mesure que les usagers se forment aux outils, leurs exigences augmentent et les ateliers proposés vont devoir évoluer et devenir plus perfectionnés. Il faut réfléchir à cette évolution de l'offre de services en amont.

## 8.2 Fonctionnement de l'espace

---

### 8.2.1 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture sont très variables d'une structure à l'autre et dépendent de plusieurs facteurs.

Tout d'abord, ils **dépendent souvent de la structure d'accueil** de l'EPN. Pour les EPN dans les locaux associatifs, il est possible d'avoir des plages horaires assez larges comme pour les centres d'accès ADEN en Afrique ouverts de 8 - 9 heures à 20 - 21 heures tous les jours. Pour les EPN implanté dans des médiathèques, des maisons de quartier ou autres bâtiments publics, ils doivent se plier aux horaires de la structure.

Ensuite, ces horaires **dépendent aussi du public** que l'on veut recevoir. A Fidji, les télécentres sont ouverts de 16h à 21h pendant la semaine pour permettre aux membres de la communauté qui travaillent d'avoir autant accès aux services que les étudiants.

Certains espaces ne sont ouverts que lorsque les usagers en ont **besoin**. C'est le cas dans la Nièvre où l'animateur définit les horaires en fonction de la demande des usagers.

En Nouvelle-Calédonie, en 2010, la cyber-base de la FOL de Nouméa était ouverte le samedi matin et le soir en semaine jusqu'à 19h. Le public n'étant pas vraiment celui escompté par l'association (SDF, sorties de boîtes), cette dernière a modifié ses horaires d'ouverture. Aujourd'hui, la structure est ouverte de 8 à 17h tous les jours de la semaine. Ce sont essentiellement des jeunes de moins de 25 ans et des personnes âgées de plus de 55 ans qui se rendent à la cyber-base, ce qui correspond plus au public visé.

Les EPN en tribu n'auraient pas nécessairement les mêmes horaires d'ouverture que les cyberespaces de Nouméa. En effet, les gens fréquentent la maison communale essentiellement dans la soirée, après l'école pour les enfants, le samedi matin aussi. Pour avoir le public le plus large possible notamment en tribu, il semble nécessaire d'étendre les horaires d'ouverture le soir et d'ouvrir régulièrement le samedi.

### 8.2.2 Accès aux postes

L'organisation et le planning d'activités sont déterminés par l'animateur tout comme l'accès aux postes :

- Soit l'accès aux postes se fait après une prise de rendez-vous ;
- Soit l'animateur détermine des plages horaires en fonction des utilisations ;
- Soit tout se fait en accès libre.

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI
9H-9H		ATELIER			ACCÈS LIBRE
9H-10H		ATELIER	ACCÈS LIBRE		ACCÈS LIBRE
10H-11H		ATELIER	ACCÈS LIBRE	ACCÈS LIBRE	ATELIER
11H-12H	ACCÈS LIBRE				
12H-13H	ACCÈS LIBRE				ACCÈS LIBRE
13H-14H		ACCÈS LIBRE	ATELIER	ATELIER	
14H-15H			ATELIER	ATELIER	
15H-16H				ACCÈS LIBRE	
16H-17H					

Parfois, les dirigeants des EPN doivent instaurer des temps limites de connexion en accès libre par utilisateur. A Fidji, la limite de temps de connexion en accès libre est de 2x30 minutes par jour.

En Nouvelle-Calédonie, à Lifou, par manque de fréquentation, l'animatrice a décidé de ne plus proposer d'ateliers à des plages horaires fixes. Les utilisateurs viennent en accès libre, elle leur propose un accompagnement personnalisé à la demande. A l'opposé, à la cyber-base de la FOL de Nouméa, les périodes avec accès libre à Internet sont désertées et

seuls quelques ateliers avec les seniors ou sur les nouveaux outils numériques marchent encore.

## 8.3 Fréquentation et usages

### 8.3.1 Publics majoritaires des EPN

Il existe peu de chiffres sur la fréquentation précise des espaces.

Pour quasiment tous les centres, y compris ceux de la Nouvelle-Calédonie, les publics majoritaires en fonction des classes d'âges sont :

- Les moins de 25 ans ;
- Les plus de 55 ans.

Si l'on cherche ensuite par type de population, les EPN sont majoritairement fréquentés par :

- Les étudiants et les populations scolaires ;
- Les demandeurs d'emploi.

### 8.3.2 Principaux usages

Les principaux usages des utilisateurs sont identiques dans la plupart des EPN, y compris ceux de la Nouvelle-Calédonie :

- Messagerie électronique ;
- Réseaux sociaux ;
- Skype et autre logiciel de téléphonie en ligne ;
- Jeux en ligne ;
- Recherches d'informations ou d'emploi viennent loin derrière.

Si l'on donne l'exemple des centres d'accès ADEN en Afrique, les usages de la messagerie domine largement, ainsi que les usages ludiques en ligne. Les étudiants vont souvent sur Facebook et My Space. Internet est avant tout pour les usagers un outil de loisir.

Le choix des services à offrir doit être adapté à la demande et va être différent en fonction de la situation socio-économique et de l'implantation géographique de l'EPN. En effet, il s'agit d'imaginer un bouquet de services de base à offrir et une offre de services « à tiroir » à déployer en fonction de chaque territoire. Pour adapter précisément l'offre de services aux besoins des populations, il semble intéressant de réaliser une étude approfondie des usages du numérique et des besoins des populations en tribu.

## 9. Des infrastructures à penser en adéquation avec les services et les usages

### 9.1 Local

#### 9.1.1 Bâtiment et signalétique

Pour la majorité des projets étudiés (Nouvelle-Calédonie comprise), la construction et/ou l'aménagement du local, ainsi que son entretien sont pris en charge par la structure gérant l'EPN (association ou collectivité).

Sa construction et/ou son aménagement doit respecter un certain nombre de critères comme les normes ERP (Établissement Recevant du Public) en France par exemple. Dans la Nièvre, pour les kiosques numériques, il y a aussi des exigences en termes de confort et de connectivité. Dans les espaces construits dans les pays tropicaux, l'air conditionné est demandé pour éviter les pannes de matériel. C'est le cas au Vanuatu où l'Agence Universitaire de la Francophonie exige que le campus numérique soit installé dans un local bien ventilé et en dur.



La signalétique est un élément à ne pas négliger. Elle permet d'identifier l'espace au sein d'un réseau, de mettre en valeur l'obtention du label et donc d'augmenter la fréquentation de l'EPN. En France, trois éléments de signalétique sont obligatoires pour les Cyber-bases :

- Une enseigne en façade du bâtiment ;
- Un panneau à l'accueil de l'espace Cyber-base ;
- Une toile de projection comportant l'élément identitaire du réseau Cyber-base : [www.cyberbase.org](http://www.cyberbase.org).

En Nouvelle-Calédonie, le respect de certaines normes n'est pas toujours avéré et doit être accompagné pour éviter d'être un frein.

#### 9.1.2 Taille et aménagement de l'espace intérieur

Les espaces publics numériques mesurent en moyenne un **minimum de 30 m<sup>2</sup>**. En Wallonie, la moyenne des EPN est de 70 m<sup>2</sup> contre 45 m<sup>2</sup> pour les EPN de Nouvelle-Calédonie. A Lifou, les locaux des deux premières cybertribus dépassent les 100m<sup>2</sup>. La taille de l'espace est déterminée par le nombre de postes de consultation, il faut qu'elle soit assez importante pour permettre la circulation aisée du public.

L'aménagement de l'espace est assez peu abordé dans les différentes chartes d'espaces publics numériques étudiés. Pour la majorité des EPN, l'espace ne comporte qu'**une seule salle**. Seule la charte des Cyber-bases du réseau français détaille l'organisation d'un espace public numérique. Ainsi, ces dernières sont aménagées en plusieurs zones, chaque zone répondant à différentes fonctions :

- Une zone d'accueil et d'information du public ;
- Une zone centrale pour la consultation individuelle et la tenue des ateliers ;

- Une zone séparée, de préférence en périphérie et bien identifiée, réservée aux animateurs afin de leur permettre de préparer les ateliers ;
- Un local technique pour les raccordements techniques (serveur et accès télécom), de préférence inaccessible au public ;
- Des sanitaires, éventuellement un vestiaire et un lieu de stockage.



Dans la plupart des EPN étudiés et notamment en Nouvelle-Calédonie, les locaux des espaces publics numériques comportent souvent **un espace réservé à la lecture**. La Cyber-base de la FOL à Nouméa possède un espace lecture avec quelques livres et des magazines sur des étagères. On trouve la même organisation dans les cybertribus de Lucila et de Hnathalo à Lifou. A Koné et à Poindimié, les cyber-bases sont dans des salles attenantes aux médiathèques avec une entrée indépendante.

### 9.1.3 Infrastructure réseau et connexion Internet

Les possibilités de connexion à Internet sont variées, elles changent en fonction du type d'espace public numérique (mobile ou fixe) et des infrastructures de télécommunications présents sur les territoires.

La connexion à Internet peut être :

- **Fixe** (cuivre, fibre optique) ;
- **Mobile** (connectivité mobile 3G, 4G, parabole).

De manière générale, les EPN étudiés privilégient une connexion à Internet fixe, lorsqu'ils en ont la possibilité. Il en va de même pour les EPN calédoniens.

Concernant les espaces numériques mobiles, une **connectivité Internet mobile 3G (4G lorsqu'elle existe)** est favorisée. C'est le cas, du cyberspace mobile de Lifou qui utilise une clef 3G.

Dans les territoires les plus enclavés, la connexion Internet ne peut se faire que par **satellite** à l'aide d'une parabole, comme pour les *télécentres* des Philippines ou pour les *Community Information Telecentres* indiens. C'est une solution qui est très coûteuse et qui offre un débit peu important. Cette dernière solution n'est plus utilisée par les EPN calédoniens.

En matière de débit Internet, le **haut débit** est requis pour la mise en place d'un espace public numérique de qualité. Dans certains pays, on impose même un débit minimum pour la création de l'EPN. En effet, le problème de débit peut être un handicap à la mise en place d'activités comme au Vanuatu, où le débit sur certaines îles est parfois trop faible pour suivre une formation à distance avec des vidéos.

Au niveau de l'infrastructure réseau des EPN, le **Wi-Fi** (réseau sans-fil) est majoritairement mis en place pour des raisons de coûts et de faciliter de déploiement, par rapport à un réseau filaire. C'est le cas dans la Nièvre où les kiosques numériques mobiles se connectent par l'intermédiaire d'une borne Wi-Fi sécurisée positionnée temporairement pour permettre la connexion du matériel. En Nouvelle-Calédonie, c'est également le cas, entre autres les huit maisons de quartier de Nouméa sont équipées d'une borne Wi-Fi.

#### 9.1.4 Raccord à l'eau et à l'électricité

Certaines installations d'espaces publics numériques sont réalisées dans des lieux où les réseaux téléphonique, électrique et même parfois l'accès à l'eau potable ne sont pas assurés. Pour le programme ADEN, c'est la disponibilité et le coût de l'énergie qui est le principal problème rencontré par les gérants des centres, les charges pour l'électricité sont devenues aussi élevées que celle de la connexion Internet.

Pour l'alimentation des espaces publics numériques n'étant pas rattachés au réseau électrique, des solutions alternatives sont trouvées. Certains *Community Information Centres* indiens ont été équipés d'une petite centrale solaire pour assurer l'alimentation électrique des ordinateurs et des autres équipements. Au Vanuatu, un système hybride comprenant des panneaux solaires et un générateur à essence permet de fournir l'électricité suffisante pour le fonctionnement des Campus Numériques Francophones qui ne sont pas connectés au réseau électrique. Ce dispositif correspond bien à la consommation électrique des Campus Numériques Francophones, ces derniers ayant rarement plus de 20 personnes connectées au même moment .

Les programmes de création d'espaces publics numériques ont parfois permis de réaliser des travaux connexes mais utiles pour le développement de la communauté. A Fidji, la création de télécentres a relancé des travaux pour permettre aux communautés des zones insulaires les plus éloignées d'accéder à l'eau potable.

En Nouvelle-Calédonie, cette problématique de raccord aux réseaux électrique et d'eau est bien réelle, notamment dans certaines tribus.

La détention d'un local d'une taille minimale de 30 m<sup>2</sup>, bien aménagé et ventilé, rattaché aux différents réseaux et bénéficiant d'une connexion Internet haut débit semble nécessaire pour la mise en place d'un EPN de qualité.

## 9.2 Equipement informatique

### 9.2.1 Postes informatiques

Il est difficile, à partir des exemples étudiés, de déterminer le nombre idéal de postes à mettre en place dans un espace public numérique. En effet, le nombre de postes de travail minimum fixé par espace public numérique varie d'un territoire à l'autre comme le montre le tableau ci-dessous :

Territoire	Fidji	Corse	Wallonie Bretagne Grand-Dijon	France (CB)	Afrique La Nièvre	La Réunion	Vanuatu
<b>Nombre minimum de postes par espace</b>	Aucun minimum	3	4	5	6	8	15

En Nouvelle-Calédonie, les exigences concernant l'équipement numérique minimum des cyber-bases sont celles du label Cyber-base de métropole, c'est-à-dire cinq postes minimum par espace. En revanche, la moyenne du nombre de postes par espace sur le territoire est de **neuf postes environ** dont un poste pour l'animateur.

Seule l'animatrice de la médiathèque de Koné souligne la nécessité d'avoir un nombre de postes équivalent au nombre d'élèves d'une classe du primaire (20-25 postes) afin d'accueillir des classes entières.



Ainsi, le choix du nombre de postes va être déterminé par différents facteurs dont la fréquentation potentielle de la structure ou encore les financements accordés pour l'équipement informatique.

### 9.2.2 Equipements périphériques

Les équipements périphériques que l'on trouve dans tous les EPN étudiés, y compris ceux de la Nouvelle-Calédonie, sont :

- Des casques, webcams et micros permettant de faire des visioconférences et de la formation à distance entre autres activités ;
- Des périphériques de bureau de type imprimante, photocopieuse et scanner ;
- Du matériel de prise d'images et de prise de son de type appareil photo et caméra numériques et enregistreur ;
- Du matériel de projection de type vidéoprojecteur et écran.

Aujourd'hui, avec l'évolution des usages des outils numériques, il paraît nécessaire de mettre à disposition des utilisateurs des outils comme les tablettes tactiles, les smartphones, les liseuses ou encore les consoles de jeux. En Corse par exemple, les EPN sont équipés de tablettes depuis plus de deux ans.

Les espaces publics numériques mobiles utilisent souvent ces nouveaux outils pour leurs ateliers, plus facilement maniables et transportables. Dans la Nièvre, les kiosques numériques mobiles sont équipés de 6 PC portables mini et de plusieurs tablettes.

En Nouvelle-Calédonie, l'espace cyber-mobile de Nouméa permet déjà aux usagers des cyber-bases de se familiariser avec les tablettes.

### 9.2.3 Pratiques spécifiques concernant l'équipement informatique

Dans des pays comme la Wallonie ou encore le Vanuatu, on met en place la technique du NComputing ou serveur de clients légers. Un serveur de clients légers est une machine capable de fournir à des ordinateurs de faible puissance un système d'exploitation, des applications et le stockage des documents créés. Selon ses performances le serveur pourra faire fonctionner entre 10 et 60 clients légers (ou ordinateurs de faible puissance). Cette technique permet de faire des économies d'énergie, de maintenance et d'achat de matériel. Néanmoins, elle semble peu recommandable pour des activités de type création numérique, jeux en ligne, etc.

L'autre pratique à retenir concerne encore une fois le Vanuatu. Le technicien du programme campus numériques francophones a conçu des dispositifs permettant à l'équipement informatique de résister plus longtemps aux conditions climatiques tropicales. En effet, il démonte chaque ordinateur, remplace le système de ventilation classique par un système de ventilation beaucoup plus performant et place des grillages pour éviter que les insectes entrent dans l'ordinateur. Ces dispositifs matériels permettent d'économiser des frais de maintenance.

#### 9.2.4 Logiciels et outils de gestion de l'animateur

Les projets d'EPN favorisent souvent l'utilisation de logiciels libres. Ainsi, la majorité des ordinateurs sont équipés **à la fois de logiciels libres et propriétaires**. Au Vanuatu, la suite de logiciels à disposition des usagers est la suivante : Windows 7, suite Microsoft Office 2007, suite Libre Office, Thunderbird, Firefox, PDF Reader, PDF Creator, Firefox et Skype.

Dans la charte Cyber-base, l'utilisation des logiciels libres est recommandée en complément de celle des logiciels propriétaires.

Pour le projet ADEN, on stipule même que le recours à l'achat de licences de logiciels propriétaires devra rester exceptionnel et être justifié au cas par cas. Ce choix est éthique, il correspond à la philosophie du projet dont un des enjeux est le développement de contenus africains sur la toile.

Dans les espaces publics numériques de Nouvelle-Calédonie, on utilise autant des logiciels propriétaires que des logiciels libres.

Il existe différents **logiciels de gestion** utilisés par les animateurs des EPN, libres ou propriétaires.

En Wallonie, le logiciel de gestion est laissé au libre choix de l'animateur mais l'organisme Technofutur TIC travaille actuellement sur un projet d'outil de gestion en ligne pour les animateurs.

En Nouvelle-Calédonie, les cyber-bases se retrouvent confrontées au même problème que les EPN métropolitains avec la fin de l'outil de gestion Cyber-base dont la municipalité de Nouméa payait l'abonnement annuel.

L'Observatoire du Numérique a été mandaté par la Ville pour choisir un nouveau logiciel de gestion parmi la liste de propositions rédigées par la Caisse des Dépôts. Le logiciel choisi, Origami, est payant et comporte toutes les fonctionnalités jugées indispensables par les animateurs du réseau (base de données usagers, contrôle des ordinateurs usagers à partir du poste de l'animateur...) ; c'est l'outil de gestion le plus proche de l'ancien. L'achat du logiciel par la Ville de Nouméa est en attente car les concepteurs travaillent à une évolution du logiciel.

A Koné, le logiciel qui permet de gérer les inscriptions de la médiathèque est aussi utilisé pour la gestion des usagers de la Cyber-base, c'est le logiciel Koha.

### 9.3 **Sécurisation du matériel**

---

#### 9.3.1 Risques de vol

Des dispositifs de sécurité permettant d'empêcher le vol des équipements informatiques sont essentiels à la pérennisation des espaces publics numériques.

La plupart du temps, les locaux ont une **porte que l'on ferme à clef** et les **fenêtres sont obstruées par du grillage ou avec des barreaux de fer**. Au Vanuatu, la Charte impose aux espaces d'avoir des murs en béton, des fenêtres grillagées et une porte fermée à clef. Parmi les pays passés en revue pour le diagnostic, c'est à Fidji que le système de sécurité est le plus sophistiqué : tous les télécentres sont équipés d'un système d'alarme et un vigile est posté devant chaque espace pendant les heures d'ouverture.

En Nouvelle-Calédonie, tous les espaces sont fermés à clef et les fenêtres sont très souvent protégées. Néanmoins, ces dispositifs n'empêchent pas toujours des actes de vandalisme comme aux cyber-bases d'Artigue et de Montravel, brûlées par des jeunes du quartier, ou des vols de matériel réguliers.

### 9.3.2 Sécurité informatique

Un des premiers réflexes à avoir lors de la mise en place d'un espace public numérique consiste à installer plusieurs logiciels (**pare feu, antivirus, mises à jour**) permettant de confier par la suite les ordinateurs à tout type de public sans craindre des intrusions externes ou des attaques de virus. Dans la Nièvre par exemple, les PC portables des kiosques numériques sont automatiquement fournis par la collectivité avec un antivirus.

## 9.4 Maintenance, une vraie question

---

La plupart du temps, c'est l'**animateur** de l'espace public numérique qui effectue les petites opérations de maintenance du matériel informatique (mises à jour des logiciels, réparations du matériel) en autonomie. Au Vanuatu, le technicien-professeur d'informatique a reçu une formation de deux semaines à ses débuts pour s'occuper des pannes simples de matériel, nettoyer les ordinateurs et faire les mises à jour une fois par mois. S'il n'arrive pas à trouver seul une solution, il peut communiquer avec le technicien général de l'Agence Universitaire de la Francophonie à Port Vila qui règle le problème à distance par visioconférence.

Pour les plus gros travaux de maintenance, la structure fait le plus souvent appel à des **entreprises privées** ou aux **services de l'organisme gérant le réseau d'EPN** (les directions des services informatiques de l'État ou de la collectivité par exemple). Dans la Nièvre, c'est la direction des systèmes d'information du département qui gère la maintenance des kiosques numériques. Enfin, à Fidji, ce sont les services techniques de l'état (Ministère des télécommunications à Fidji) qui assure la maintenance au minimum une fois par mois.

En Nouvelle-Calédonie, pour les espaces publics de Nouméa, il existe deux régimes différents. Les maisons de quartier de la Ville de Nouméa disposent du service informatique de la ville de Nouméa pour les postes des animateurs et ceux de la cyber-base. Le technicien installe les nouveaux logiciels, s'occupe du renouvellement du matériel et gère les pannes et les virus.

Pour les espaces publics numériques associatifs, chaque association a son propre système de maintenance avec soit le recours à un prestataire qui s'occupe de tous les postes informatiques (administratifs et cyber-base), soit une gestion autonome assurée par l'animateur.

A Lifou, la province des Iles Loyauté assure la maintenance des matériels qu'elle a financés dans le cadre du programme Cybertribus, par l'intermédiaire de son fournisseur (contrat de maintenance).

La maintenance est une réflexion essentielle à mener en amont du déploiement d'un projet d'EPN. L'animateur doit pouvoir gérer en autonomie les mises à jour et les petites pannes du quotidien. Pour les plus problèmes techniques plus complexes, ce sont aux techniciens informatiques de l'entité pilotant le réseau d'intervenir ou des fournisseurs du matériel.

## 10. Budget, financement et modèle économique : insister sur la viabilité de la structure

### 10.1 Qui finance et comment ?

Les principaux financeurs des espaces publics numériques sont :

- Les collectivités territoriales ;
- Les aides de l'Etat ou de l'Europe ;
- Des partenaires privés comme les opérateurs de télécommunications.

Fréquemment, plusieurs financeurs participent aux frais. Pour les Cybercommunes de Bretagne, les coûts sont partagés entre la Région et la commune qui accueille le site.

Parfois, une seule entité prend tout en charge. C'est le cas en Afrique où le principal financeur est le Ministère des affaires étrangères français. C'est aussi le cas de figure dans la Nièvre où le département prend en charge à la fois les coûts de fonctionnement et d'investissement.

En Nouvelle-Calédonie, les financements proviennent souvent de plusieurs structures, par exemple les cyber-bases de la ville de Nouméa sont à la fois financées par la municipalité et la Caisse des dépôts.

Pour la majeure partie des EPN, le financement de la structure s'opère par **subvention** :

- **Subvention à l'investissement**, fonds versés à titre définitif généralement par des collectivités territoriales sans obligation de remboursement ;
- **Subventions de fonctionnement** qui servent, elles, à financer des charges d'exploitation telles que les aides à l'embauche.

Le financement se fait souvent à travers des **appels à projet**, cela pose des conditions au financement et encourage les structures à innover. C'est le cas en Corse où depuis 2009, le financement est déterminé à travers des appels à projet sur l'animation. La collectivité demande de définir à l'avance un programme d'animation très précis pour l'année à venir.

En Nouvelle-Calédonie, les collectivités publiques financent ce type de projet par subventions (investissement et/ou fonctionnement) au travers d'appels à projets.

Une collectivité publique ne peut financer seule un projet d'EPN à l'échelle d'un territoire. Il est important de trouver des synergies entre plusieurs collectivités publiques, de ne pas hésiter à se rapprocher des opérateurs privés et ne pas oublier les fonds étatiques (fonds de contrat développement) ou européens (FEDER, Fonds Développement Jeunesse).

### 10.2 Coûts d'investissement

Les coûts d'investissement sont très variables d'un EPN à un autre :

Territoire	Fidji	La Nièvre	Vanuatu	Bretagne	La Réunion	France (CB)
Investissement par EPN (XPF)	1,1M	1,2M	1,2M à 1,4M	1,4M à 3,7M	5,5M	5,7M

Ils comprennent :

- Le local ;

- L'équipement informatique (ordinateurs, périphériques, logiciels) ;
- Le mobilier ;
- La climatisation ;
- La signalétique ;
- Les travaux de câblage ;
- La formation initiale de l'animateur.

On donne comme exemple les coûts d'investissement détaillés pour une cyber-base en France métropolitaine (aucun chiffre communiqué pour la Nouvelle-Calédonie) :

Nature de l'investissement	Coût en XPF HT
Equipements informatiques et logiciels	2,90M
Mobilier	1,70M
Signalétique Cyber-base minimale	0,06M
Formation pédagogique initiale	Non communiqué
Formation technique initiale	0,10M
<b>Total investissement cofinancé par Caisse des Dépôts</b>	<b>4,8M</b> <b>Soit 5,70M TTC</b>

La Caisse des dépôts et Consignation participe à l'investissement mais ne finance pas le fonctionnement de la structure.

En Nouvelle-Calédonie, par exemple la Directeur de la Jeunesse, des Sports et Loisirs de la province des Iles Loyauté subventionne le fonctionnement des cybertribus, tandis que la direction des systèmes d'information finance le matériel.

### 10.3 Coûts de fonctionnement

#### 10.3.1 Coût de fonctionnement global

Tout comme les coûts d'investissement, les frais de fonctionnement sont extrêmement variables et dépendent de différents facteurs :

- Les coûts de location de l'espace ;
- Les frais généraux de l'espace (connexion Internet, électricité, entretien) ;
- La rémunération du personnel.

Ces coûts varient aussi en fonction du niveau de développement du pays. A Fidji, le salaire de l'animateur étant seulement de 180 XPF par heure, les coûts de fonctionnement de la structure vont être de 840 000 XPF par an, contre plus 4,8M XPF pour les cyber-bases en France.

On donne deux exemples dans les tableaux suivants : celui d'une cyber-base en France et celui d'un EPN calédonien.

Poste de dépense pour une cyber-base	Coût par an (en XPF)
Salaire (toutes charges comprises)	3,00M
Formation continue de l'animateur	0,10M
Frais de représentation (déplacements, ...)	0,10M
Amortissement matériel informatique	0,70M
Maintenance matériel informatique	0,20M

Connexion Internet (hypothèse ADSL Wanadoo Pro Max 2+ (18Mb/800Kb))	0,06M
Adhésion au réseau Cyber-base	0,30M
Fonds documentaire (multimédia, revues, livres, ...)	0,10M
Fournitures et consommables	0,20M
Promotion (imprimés, annonces, ...)	0,10M
Loyer et charges, frais d'assurance,	Non communiqué
<b>Total fonctionnement</b>	<b>4,9M XFP</b>

Les coûts de fonctionnement de l'EPN calédonien étudié sont :

Poste de dépense pour l'EPN calédonien	Coût par an (XFP)
Animateur (salaire + CAFAT + retraite)	3,90M
Frais de représentation et déplacement	Non connu
Abonnement OPT	0,10M
Fournisseur d'accès Internet	0,24M
Loyer et charges, frais d'assurance, vérification des comptes	0,75M
Maintenance, renouvellement du matériel, fournitures	Non communiqué
Promotion	Non communiqué
Frais d'animation, de soirées, d'ateliers	Non communiqué
<b>Total fonctionnement</b>	<b>4,9M XFP</b>

Ainsi, le coût de fonctionnement d'un espace public numérique en Nouvelle-Calédonie est compté entre 4,2M XPF et 4,9M XPF par espace. Il est proche de celui des EPN en France métropolitaine.

### 10.3.2 Rémunération de l'animateur

Les animateurs sont payés en fonction de :

- Leur diplôme ;
- Leur temps de travail.

La plupart du temps, l'animateur d'EPN est payé au SMIC. Dans la Nièvre, les animateurs numériques sont rémunérés 192 000 XPF net, tandis que les conseillers numériques sont payés 216 000 XPF net.

En Nouvelle-Calédonie, les animateurs des EPN sont rémunérés en moyenne 250 000 XFP par mois. Les animateurs des EPN associatifs sont payés 200 000 XFP par mois, contre 300 000 XFP pour ceux employés par une collectivité publique.

### 10.3.3 Coût de la connexion Internet et de la maintenance

En France, les EPN payent en moyenne un abonnement de 3 600 XPF par mois, contre 24 000 XPF en Nouvelle-Calédonie pour des débits moindres : la connexion Internet en Nouvelle-Calédonie est élevée.

Concernant les frais de maintenance et de renouvellement du matériel, la charte Cyber-base considère d'y consacrer 8 % du budget d'investissements pour l'équipement informatique.

Le coût de fonctionnement de loin le plus important est la rémunération de l'animateur. En Nouvelle-Calédonie, les frais de connexions Internet sont aussi à prendre en compte comme un poste de dépense important. Le loyer, les charges et l'entretien du local est souvent déjà pris en charge par l'association ou la collectivité.

## 10.4 Modèle économique de l'EPN : un service totalement gratuit ?

Un espace public numérique est un espace à vocation non lucrative considéré comme un service public. Cela n'empêche pas de proposer aux usagers un certain nombre d'activités payantes pour que la structure soit viable à défaut d'être rentable.

Concernant le modèle économique des structures étudiées, à l'étranger ou en Nouvelle-Calédonie, on trouve ces quatre cas de figure :

- Instaurer des services payants : accès libre payant en fonction du temps d'utilisation et/ou certains ateliers payants ;
- Faire payer une cotisation annuelle aux adhérents de l'association ;
- Faire payer une cotisation et certains services ;
- Laisser tous les services gratuits.

EPN	Cotisation annuelle	Services payants	Cotisation + Services payants	Services gratuits
A l'étranger	La Réunion Corse	Afrique Bretagne La Nièvre	Vanuatu	Fidji France
En Nouvelle Calédonie	1000 XFP au Rex 500 XFP à la FOL 1000 XFP à AJI	Certains EPN de la province Nord		EPN des maisons de quartier de Nouméa Cybertribu de Hnathalo

Souvent la cotisation permet aux adhérents de l'association d'être assurés pour l'utilisation des postes. En Nouvelle-Calédonie et plus particulièrement dans les cybertribus de Lifou, elle est un moyen d'inscrire les usagers dans la mailing liste et de recevoir des informations culturelles de Lifou. Au Rex de Nouméa, l'adhésion permet d'accéder à toutes les activités socioculturelles de l'association (en plus des ateliers de la cyber-base) et d'obtenir un chèque culture valable dans différents espaces culturels de la ville.

Une participation financière des usagers permettrait, en plus d'apporter des fonds complémentaires à l'EPN, de les responsabiliser vis-à-vis du matériel mis à disposition. Sous forme de cotisation, elle permettrait également de fidéliser le public et de l'inciter à revenir. Cette participation doit rester très abordable.

## 11. Cadre réglementaire

### 11.1 Charte et label

Sur les 20 EPN étudiés, plus d'un tiers sont regroupés en réseaux et identifiés par des labels territoriaux à différentes échelles : nationale pour les Cyber-bases, régionale pour les P@M de Corse, départementale pour les kiosques numériques de la Nièvre ou à l'échelle de l'agglomération pour les Panda de la ville de Dijon.

#### 11.1.1 Avantages du label pour les structures

Le label permet aux structures de bénéficier de différents avantages. Il est délivré le plus souvent par l'entité pilotant le réseau d'EPN et octroyé pour une durée précise ou indéterminée.

Par exemple, le label « Campus numérique francophone » est attribué par l'AUF aux cyberespaces des établissements membres, titulaires ou associés de l'AUF qui se conforment aux principes de la Charte de qualité pour une durée de trois années renouvelable après évaluation globale de l'activité du cyberspace concerné.

Le label « Espaces Publics Numériques des Pouvoirs locaux de Wallonie » créé en 2007 est, quant à lui, délivré par le Centre de ressources des EPN des pouvoirs locaux de Wallonie et la Direction Générale des Pouvoirs Locaux sur demande pour une durée indéterminée.

La majeure partie du temps, le label apporte comme avantages aux structures :

- Une visibilité renforcée ;
- Des activités de mutualisation et des partenariats entre espaces grâce au réseau ;
- Des dispositifs de formations continues ;
- Des ressources, méthodes de gestion et outils mutualisés (guides pédagogiques, répertoire des usages, portail communautaire...) ;
- Une expertise et un accompagnement individualisé ;
- Des subventions complémentaires ou des tarifs avantageux avec des opérateurs.

Les communes ainsi labellisées reçoivent un exemplaire de la Charte à apposer à l'intérieur des locaux ainsi qu'un exemplaire du logo à apposer en façade de l'EPN.

En Nouvelle-Calédonie, une grande partie des EPN sont rattachés au label « Cyber-base » de la Caisse des dépôts à Nouméa (dès 2005) et en province Nord (labellisation des deux espaces en médiathèques en 2013), au même titre que de nombreux EPN de métropole. La labellisation « Cyber-base » donne une identité forte au dispositif et garantit sa pérennité, il permet de fédérer tous les EPN du réseau sous une même étiquette et vise à faire connaître au grand public leurs différentes initiatives.

En 2014, la Caisse des Dépôts a annoncé la fin de son dispositif national d'espaces publics numériques et du label « Cyber-base ». Les collectivités doivent maintenant accompagner totalement leurs EPN et trouver, si besoin un autre label. Les cyber-bases sont labellisées de fait « NetPublic » à la fin de leur contrat avec la Caisse des Dépôts sans aucune démarche à effectuer, un label de la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI). Une réflexion de l'Agence du numérique est menée en métropole autour de la création d'un label et d'un portail de la médiation numérique qui engloberaient tous les EPN, les bibliothèques et les médiathèques avec espaces numériques, les FabLab et autres tiers-lieux sous une même étiquette.

### 11.1.2 Garanties du label pour le public

Les labels apportent aussi des garanties au public qui se rend dans les EPN, ces derniers respectant des normes imposées dans une charte de qualité. Pour reprendre l'exemple représentatif du label « Espace public numérique de Wallonie », ce dernier garantit au public :

- Une offre adaptée de services diversifiés : accès, initiation, sensibilisation, formation, médiation ;
- Un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain ;
- Une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés ;
- Une infrastructure et des équipements performants ;
- Une ouverture publique de minimum 16 heures par semaine ;
- Une politique tarifaire sociale.

Les EPN labellisés s'engagent donc en termes de services, d'animation, d'infrastructures et équipements, de tarification ou encore d'accueil. Au Vanuatu, c'est la première clause de la charte : « *Un CNF s'engage à accueillir tout enseignant, chercheur ou étudiant de l'établissement dont il relève ou en provenance d'un autre établissement sans distinction de race, de couleur, de sexe, de mœurs, de langue, de religion, d'opinion ou d'origine.* »

### 11.1.3 Exclusion du label

Tout comme le suivi des structures, la vérification du respect des critères de labellisation se mesure par les rapports d'évaluation fonctionnelle de chaque structure ou encore des visites sur le terrain. Le label peut être retiré en cas de manquements graves ou répétés aux conditions de ce dernier. En Wallonie, c'est l'association TechnofuturTIC qui vérifie le respect des critères de labellisation. Le retrait du label peut s'opérer à la demande du Collège communal ou provincial ou à l'initiative du Centre de Ressources et ce, après accord de la Direction générale des Pouvoirs Locaux. Le Centre de Ressources invite préalablement l'EPN et l'autorité communale ou provinciale à remédier à la situation ou à présenter des arguments.

Un label à l'échelle de l'ensemble du territoire calédonien paraît intéressant pour fédérer les expériences d'EPN existantes sur le territoire et imposer aux différentes structures des garanties homogènes de qualité. Le label territorial permet aux EPN d'avoir une identité forte et renforce la cohérence du réseau. Il faut néanmoins prendre en compte les spécificités de chaque territoire.

## 11.2 Règlement intérieur pour les animateurs et les usagers

Dans de nombreux EPN, des règlements intérieurs sont mis en place. En Wallonie par exemple, une charte de l'utilisation de l'EPN a été établie à destination des usagers avec différents critères à respecter. Ces règlements sont mis en place contre les infractions spécifiques aux technologies numériques pouvant être commises par les utilisateurs :

- Consultation de sites interdits aux mineurs ;
- Téléchargement illicite, etc.

Dans certains EPN comme les centres ADEN en Afrique, on note dans le règlement que les usagers ne doivent pas exposer l'EPN à des dépenses imprévues en consultant des sites Internet payants ou en réalisant des impressions en surnombre par exemple.

## 12. Perspectives d'évolution : réfléchir à l'avenir

### 12.1 Freins rencontrés par les structures

Les programmes étudiés rencontrent différents types de difficulté lors de la mise en fonctionnement des structures. Le plus souvent, ces difficultés sont d'ordre économique : manque de viabilité économique des structures notamment à cause du problème du renouvellement des subventions. Elles sont aussi liées à l'animation, des difficultés pour maintenir des animateurs en poste au manque de formation des animateurs.

Type de frein	Problème précis rencontré	Etranger	Nouvelle-Calédonie
<b>Matériel</b>	Connexion à trop faible débit	Vanuatu	
	Difficultés logistiques	Afrique, Fidji	province Nord
	Dégradation ou vol de matériel		Ville de Nouméa
<b>Animation</b>	Pas de pérennité du poste d'animateur	Bretagne	province Nord, province des îles
	Manque de formation de l'animateur	La Réunion	province des îles
	Manque d'animation du réseau	Afrique, Corse, France (MSAP)	province des îles
<b>Gouvernance</b>	Gestion administrative et comptable mauvaise	Corse	province Nord
	Partenaires difficiles à mobiliser	La Nièvre	Ville de Nouméa
	Manque d'implication des collectivités	France (CBB)	
<b>Budget</b>	Problèmes pour pérenniser les subventions	Afrique, La Réunion, Corse, France (CBB)	province Nord
	Coûts de fonctionnement trop importants	Afrique	

Certains programmes ont connu la fermeture de leurs EPN comme en Espagne particulièrement touchée par la crise économique mondiale, d'autres ont même été suspendus. C'est le cas du programme de CACI au Canada arrêté en 2012 par le ministère chargé de la politique industrielle du gouvernement, ce dernier ne serait plus en phase avec les priorités du gouvernement fédéral et du Ministère de l'Industrie qui se concentre dorénavant plus sur le développement du secteur privé numérique que sur l'accès du public à Internet.

En Nouvelle-Calédonie, ce sont les EPN de la province Nord qui ont rencontré le plus de difficultés, lorsque la province a suspendue les activités de l'Office de Développement de la Cyberculture (ODC) à cause de problématiques administratives et financières. En 2014, les cyber-bases de la province Nord ne reçoivent plus aucune subvention et se voient dans l'impossibilité de payer les animateurs ; les espaces ferment les uns après les autres.

### 12.2 Perte de vitesse de certains EPN

Autre problème rencontré par certains programmes notamment en France, la stagnation voire la baisse de la fréquentation des EPN, élément notable pouvant peser sur les arbitrages financiers.

Cette baisse de fréquentation s'explique en partie parce que les pratiques ont évolué. En effet, les technologies numériques se sont démocratisées (Smartphones, tablettes) et aujourd'hui, la majeure partie de la population a accès à Internet quotidiennement depuis son domicile. Par exemple en

France, les EPN sont nés à une époque où plus de 50 % des Français n'étaient pas connectés à l'internet, alors qu'en 2012, plus de trois Français sur quatre possèdent une connexion Internet à son domicile. Il faut donc chercher à s'adapter aux nouveaux usages et à d'autres publics, équipés et déjà engagés dans des pratiques numériques, en offrant de nouveaux services. Ce sera également le cas pour la Nouvelle-Calédonie à court terme.

### 12.3 Evolutions possibles des EPN

Pour répondre à ces différents problèmes, les EPN envisagent plusieurs projets de développement de leurs structures à court terme :

Type d'évolution	Projet de développement	Exemple d'EPN
Matériel	Ouvrir de nouveaux espaces	France (MSAP)
	Renouveler le matériel	Afrique
	Mutualiser les espaces	France (MSAP)
Services	Développer des services adaptés à des publics particuliers	Bretagne
	Développer des services innovants	La Nièvre
	Développer des services itinérants	Corse
Réseau	Structurer le réseau	Fidji
	Développer une plate-forme et accroître le nombre de contenus sur le site	Vanuatu
Animation	Instaurer de nouvelles formations pour les animateurs	Vanuatu
Budget	Multiplier les partenariats avec les acteurs du territoire	La Réunion
	Rechercher de nouvelles subventions	Afrique

En Bretagne par exemple, pour impulser une nouvelle dynamique dans les 400 Cybercommunes, la Région lance régulièrement des appels à projets concernant les usages et l'animation afin de pousser les structures à renouveler leur programme d'activités.

A plus long terme, on peut imaginer plusieurs perspectives d'évolution pour les EPN qui deviendraient plus que de simples lieux d'initiation aux outils numériques :

- Des centres de ressources pour le développement économique local : accompagner les acteurs économiques locaux, mettre en place un web local, soutenir l'innovation numérique locale ;
- Des FabLab : accompagner les gens à construire des objets matériels hybrides ;
- Des centres de services au public, ces derniers étant accessibles grâce à l'outil numérique.

Pour chacune de ces options, le rôle de l'animateur n'est plus le même.

En France métropolitaine, l'évolution des cyber-bases est particulièrement intéressante pour être notée. En effet, on voit certains EPN se tourner vers les services publics aux usagers et se transformer en Maisons de services au public comme les EPN du département du Lot qui sont labellisés depuis peu MSAP, une mutualisation qui permet de répondre aux problèmes de fréquentation. D'autres axent leur politique vers plus d'itinérance comme le conseil général de la Nièvre avec la création de kiosques numériques.

En Nouvelle-Calédonie, bien que les programmes soient récents, les animateurs réfléchissent déjà aux évolutions possibles des structures. En province Nord, on réfléchit au développement de services administratifs en ligne ou encore à la mobilité des animateurs sur le territoire.

Dans les îles Loyauté, l'idée est de mutualiser les Points d'Informations Jeunesse (PIJ) et les cybertribus permettrait d'augmenter la fréquentation des espaces, de cumuler les subventions et d'amoinrir les coûts d'animation.

A la FOL de Nouméa, avec la baisse de fréquentation de l'espace, on réfléchit à une évolution de la cyber-base d'ici deux ou trois ans pour qu'elle ne devienne pas obsolète. Pour l'animatrice, une des évolutions possibles, c'est la transformation de la cyber-base en FabLab par exemple.

Il faut garder en tête qu'une fois la tâche d'alphabétisation numérique accomplie, il faudra faire évoluer ces espaces vers d'autres services en accord avec la transformation des usages. Les EPN doivent être conçus comme des structures en constante évolution.
---

## 13. Conclusions et orientations

A la suite de ce diagnostic et malgré la diversité des projets étudiés, on peut dégager de ces expériences quelques éléments d'orientation pour concevoir les futures cases numériques calédoniennes et garantir leur bon fonctionnement et leur viabilité à long terme.

### 13.1 Lieux d'implantation

---

Il serait intéressant que les premières cases numériques soient réparties de la manière suivante, notamment dans le cadre de la phase expérimentale prévue :

- Une case numérique insulaire à Lifou dans la province des Iles Loyauté ;
- Une case numérique urbaine à Nouméa ;
- Une case numérique en contexte suburbain à Koné ;
- Une case numérique à Poya en contexte rural entre les deux provinces ;
- Une ou deux cases numériques en contexte tribal à Houailou ou à Hienghène en province Nord.

### 13.2 Typologie à choisir

---

Concernant l'organisation de la case numérique, il existe différents scénarii, ces derniers dépendant du contexte territorial :

- Soit on envisage une structure fixe avec un animateur salarié pour les cases en situation urbaine ou suburbaine ;
- Soit pour les lieux plus enclavés, on pense à des solutions mobiles de type Cybercaravane avec un animateur se déplaçant avec son espace ;
- On peut même envisager des structures mêlant les deux aspects avec un animateur itinérant, rattaché à une case numérique centrale fixe, qui se déplacerait entre diverses cases numériques secondaires avec son équipement numérique selon un planning prédéfini.

### 13.3 Services à dispenser

---

Toutes les cases numériques devraient présenter une même offre de services de base.

Cette offre de services serait complétée par d'autres services à définir en fonction de la situation socio-économique et de l'implantation de la case numérique (à dominante éducative, culturelle, administrative, économique, agricole...etc.). Il est nécessaire de s'adapter aux besoins des publics et aux spécificités locales. Il est aussi indispensable d'anticiper les nouveaux usages des outils numériques.

### 13.4 Equipements nécessaires

---

Les équipements numériques devraient être suffisamment récents et la connexion Internet suffisamment performante pour ne pas contraindre l'offre de services des cases numériques.

### 13.5 Animation de qualité

---

En Nouvelle-Calédonie, trop peu de personnes disposent du bagage suffisant pour animer des EPN (connaissances techniques en informatique, administratives, et pédagogique). Dans le cadre de la création des cases numériques, il faut réfléchir à mettre en place un parcours de formation pour les animateurs, puis les former de manière continue.

De plus, pour garantir la pérennité de la case, l'animateur devra être salarié.

L'animation du réseau d'animateurs est également indispensable à la bonne réussite du projet, elle doit se faire à l'aide de réunions de coordination régulières et d'un portail en ligne avec des contenus et des ressources.

### 13.6 Gouvernance du réseau

---

Il semble judicieux de faire porter le projet par la commune, institution pérenne et proche de la population. Cette dernière travaillerait en partenariat avec les associations en charge des structures ou gérerait seule les différents espaces de son territoire. Les provinces auraient quant à elles un rôle de soutien financier.

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, par le biais de la cellule économie numérique, aurait le rôle de fédérer le réseau de cases numériques et de lui donner une cohérence à l'échelle du territoire. Il apporte un appui financier et méthodologique aux structures tout en ayant un rôle d'impulsion et d'animation. Ses différentes missions consisteraient à :

- Apporter des financements aux structures ;
- Faciliter la recherche de partenariats et de dossiers de subventions ;
- Animer le réseau à l'aide d'une plate-forme et de l'organisation de différentes réunions de coordination. Un chef de projet serait responsable de cette animation.

Le gouvernement devra néanmoins prévoir un désengagement progressif au profit des collectivités au moins sur la partie gestion administrative et financière.

### 13.7 Partenariats à établir

---

Il semble intéressant de développer au maximum le réseau de partenaires des cases numériques avec les organismes publics comme Cap Emploi, la MIJ ou avec les opérateurs comme l'OPT pour élargir l'offre de services et apporter de nouvelles sources de financement.

### 13.8 Charte et label

---

A terme, les cases numériques devront devenir le label calédonien, gage de qualité des services offerts. Le label sera encadré d'une charte.